



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

# **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

Estrés laboral y su relación con el compromiso laboral de los trabajadores de  
la UGEL N°4 Trujillo Sur Este – 2018

## **TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACION**

AUTORA:

Escobedo Luperdi, Cindy de Fátima

ASESORA METODÓLOGA:

Dra. Espinoza Rodríguez, Olenka Ana Catherine

ASESORA ESPECIALISTA:

Mg. Malpica Risco, Vhanya Olenka

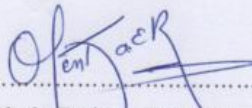
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

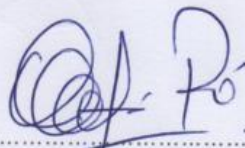
TRUJILLO - PERÚ

2018

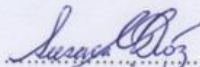
**Página del Jurado**



Dra. Olenka Espinoza Rodríguez  
Presidenta



Mg. Vhanya Olenka Malpica Risco  
Secretario



Mg. Susana Díaz Mazabel  
Vocal

## Dedicatoria

Ante todo le dedico mi investigación a Dios padre nuestro, por bendecirme en cada paso que doy, que me cuida y protege de todo lo malo, que me ha guiado y sin su bendición no hubiese llegado hasta donde estoy.

Dedico este trabajo a mi padre que me brindó todo su apoyo para poder cumplir mis metas y sueños que es la culminación de mi investigación, la persona que siempre está conmigo en todo momento y es el motivo que siempre luche por alcanzar mis objetivos y sin duda a mi madre que me amó desde el primer momento, que con su cariño y apoyo incondicional nada de esto estaría pasando.

A mis hermanas, Joselin que me brindó su soporte de manera moral e intelectual, de igual manera a mi hermana Jeissy por enseñarme el significado y el valor de la perseverancia, a mi hermana Vonny por haberme ofrecido siempre su apoyo para la culminación de este trabajo, de igual forma a mis sobrinos Mirella, Salvador, Solsito, Dhilan, Adrianita y Florcita, que mis hermanas y mis sobrinos sin duda formaron un soporte para querer estar donde estoy y haber cumplido lo que siempre quise.

## Agradecimiento

A mi centro de estudios, el lugar que me acogió para el desarrollo de mi investigación, mi excelentísima alma mater Universidad Cesar Vallejo y por ayudarme a la contribución de mi carrera profesional y poder contar con los mejores profesores.

A mi asesora metodóloga, la Dra. Olenka Espinoza Rodríguez, que con sus enseñanzas arduas y la preocupación en poder realizar un buen trabajo.

A mi asesora especialista, la Mg. Vhanya Olenka Malpica Risco, por brindarme su tiempo y dedicación en la culminación de esta investigación.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Escobedo Luperdi Cindy de Fatima con DNI N° 70280052, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Así mismo autorizo a la Universidad César Vallejo publicar la presente investigación si lo cree conveniente.

Trujillo, Julio del 2018



Escobedo Luperdi Cindy de Fatima

## Presentación

Señores miembros del jurado, ante ustedes presento mi tesis que lleva como título Estrés laboral y su relación con el compromiso laboral de los trabajadores de la Ugel N°4 Trujillo Sur Este, en el año 2018, con el fin de poder determinar y conocer la relación que existe entre la variable estrés laboral y compromiso laboral de los trabajadores de la Ugel N°4 Trujillo Sur Este, cumplimiento al reglamento de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el grado de Licenciada en Administración esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La Autora.

## Índice

Dedicatoria .....	iii
Agradecimiento .....	iv
Presentación.....	vi
Resumen .....	ix
Abstract.....	x
I. Introducción .....	12
1.1. Realidad problemática .....	12
1.2. Trabajos previos.....	16
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	18
1.3.1. Estrés laboral. ....	18
1.3.2. Compromiso laboral. ....	23
1.4. Formulación al problema: .....	28
1.5. Justificación del estudio.....	29
1.6. Hipótesis .....	30
1.7. Objetivos.....	30
II. Método .....	32
2.1. Diseño de Investigación:.....	32
2.2. Variables, Operacionalización: .....	33
2.3. Población y muestra.....	35
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	35
2.5. Métodos de análisis de datos .....	37
2.6. Aspectos éticos: .....	38
III. Resultados.....	40
IV. Discusión .....	48

V. Conclusiones .....	55
VI. Recomendaciones .....	58
Referencias .....	61
Anexo 01: Matriz de consistencia .....	60
Anexo 02 Instrumento de medición .....	63
Anexo 03 Validación del instrumento .....	66
Anexo 04 Alfa de cronbach .....	68
Anexo 05 Ficha técnica .....	69
Anexo 06 Evidencias .....	70
Anexo 7: constancia de recolección de datos .....	72



## Resumen

Ante un problema tan preocupante como es el estrés laboral en la manera como ataca a la salud de la persona provocando daños psicosociales y la manera en cómo afecta al compromiso de los trabajadores disminuyendo de esa manera su identificación para con la organización y por ende su desempeño viéndose de esa manera afectada también la productividad de la institución, es que se formuló como objetivo general determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el compromiso laboral de los trabajadores de la Ugel N° 4 Trujillo Sur Este, año 2018, donde se aplicó un estudio correlacional – no experimental, de acuerdo a la temporalidad de corte transversal. Estudio realizado a 38 trabajadores tomando como muestra a todos los trabajadores por tratarse de una población pequeña, utilizándose como instrumento un cuestionario teniendo como técnica la aplicación de dos encuestas midiendo ambas variables. Los resultados mostrados en tablas reflejan que existe relación inversa de -0.764 y estadísticamente significativa ( $p < 0.01$ ) entre la variable estrés laboral con el compromiso laboral de los trabajadores, es decir una correlación negativa alta, aceptándose la hipótesis de investigación y por ende rechazando la hipótesis Nula, lo que significa que mientras el estrés laboral sea alto en la Ugel N° 4 TSE el compromiso de los trabajadores irá disminuyendo hacia la institución y esto ocasionará que los mismos no puedan desempeñarse de una manera óptima en la institución.

*Palabras clave:* estrés laboral, compromiso, Rho de Spearman.

## Abstract

Faced with a problem as worrisome as work stress in how it attacks the health of the person causing psychosocial damage and how it affects the commitment of workers thus decreasing their identification with the organization, is that it was formulated as an objective general to determine the relationship that exists between work stress and work commitment of the workers of the Ugel No. 4 Trujillo Sur Este, 2018, where a correlational study was applied - not experimental, according to the temporality of the transversal cut. We worked with a population of 38 workers taking as sample all the workers because it is a small population, using the instrument a questionnaire having as a technique the application of two surveys measuring both variables. The results shown in tables show that there is an inverse relationship of -0.764 and statistically significant ( $p < 0.01$ ) between the variable work stress and the work commitment of the workers, that is, a high negative correlation, accepting the research hypothesis and therefore rejecting the Null hypothesis, which means that while the work stress is high in the Ugel N ° 4 TSE, the commitment will be low among the workers towards the institution and this will cause that they can not perform in an optimal way in the institution.

*Keywords:* Work stress, commitment, Spearman's Rho.

# I. Introducción

## **I. Introducción**

### **1.1. Realidad problemática**

La unidad de gestión educativa Local (Ugel) es una institución creada hace 7 años. Se preocupa que todas las instituciones educativas brinden un servicio de calidad para que de esa manera los estudiantes puedan desarrollar su potencial desde la infancia, así como también de resolver las solicitudes de los diferentes casos que presentan los profesores ya sea sus licencias, subsidios por luto y sepelio, vacaciones, contratos, bonificación personal, entre otros.

A nivel mundial el estrés ataca a un gran número de personas, y esto se ve provocado al estilo de vida que llevan y las diferentes presiones por las que pasan ya sea en su vida familiar, laboral, etc. En su mayoría no le toman importancia ya que consideran que es algo normal pero esto va más allá, porque puede ocasionar efectos secundarios con la salud de las personas si no se da la importancia oportuna y necesaria.

Según cifras de la Organización Mundial de Salud, el 75 % de los trabajadores mexicanos padecen "burnout" o estrés laboral, ubicándolo a este país en primer lugar en esta categoría a nivel mundial, continuo por China con el 73 %, y Estados Unidos, con el 59 %. En tanto, según los registros de México se estima que el estrés laboral causa el 25 % de los 75,000 infartos, además de migrañas, dolores intensos de espalda, fatiga intelectual, ansiedad y problemas al dormir, entre otros (Organización Mundial de Salud, 2018).

Esta problemática se da al ritmo de vida que llevan en los diferentes países del mundo ya que los trabajadores llevan la misma carga laboral también a sus hogares dificultándolos que puedan tener un día de tranquilidad incluso en su día de descanso.

El estrés laboral es común en países industrializados y sectores económicos competitivos, y esto se debe a que se buscan productos y servicios que cuenten cada vez con mayor calidad, y a menor costo, ocasionando que en los trabajadores exista un crecimiento de la carga laboral. Las metas que se vuelven cada vez más complicadas de alcanzar debiéndose en tener a trabajadores que se encuentran menos comprometidos con su trabajo (Expansión, 2018).

El estrés cada vez se está manifestando en toda situación que se pueda presentar de presión en el trabajo y esto trae consigo consecuencias negativas no sólo para la persona que lo sufre, si no para la compañía a la que pertenece porque no logra desempeñarse de forma adecuada y por ende no se podrá obtener los resultados esperados.

El estrés laboral es la forma en cómo el trabajador reacciona ante exigencias y presiones dentro del trabajo no pudiéndose ajustar a sus conocimientos, poniendo a prueba la manera en como el trabajador es capaz de afrontar toda situación que se le pudiera presentar, y esto se pone peor cuando el trabajador piensa y siente que no se le da el apoyo que él espera obtener de su jefe inmediato y compañeros ; y cuando en su trabajo cuenta con un control limitado perturbando la salud de los trabajadores, al mismo tiempo que dificulta su desempeño en el área de trabajo donde se encuentran (OMS, 2017).

El estrés laboral es considerado una amenaza dominante para la salud del trabajador, es una traba que influye en los trabajadores lo que repercute de manera negativa en su desempeño, esta es una causa que lleva a la persona que se sienta irritable y peor aun cuando tiene que atender a personas, resolver las solicitudes que ellos presentan y al sentirse agobiado, no solo se verá afectado el mismo trabajador si no también afectará a la persona que está atendiendo.

De acuerdo a la última encuesta realizada a 2,200 personas en 19 departamentos del Perú por el Instituto Integración, 6 de cada 10 peruanos afirmaron que en el último año su vida ha sido estresante. Sin embargo, sólo un 8% considera que vive sin estrés y relajado. Asimismo 2 de cada 3 peruanos sostienen que su situación económica ha sido motivo de estrés, ya que un 68% de ellos no cuentan con ingresos suficientes. Por otro lado, 1 de cada 3 peruanos afirmaron que los problemas de salud les han generado estrés el último año (Universia, 2017).

Estas estadísticas nos corroboran que en el Perú existe un alto grado de estrés afectando la salud de las personas ya que esto produce enfermedades psicosociales y también afecta a las empresas en el óptimo desempeño de sus trabajadores.

Nueve de cada 10 encuestados en el estudio 'Quédate en el trabajo', elaborado por (Hori, 2016), señala la importancia de crear estrategias para mejorar la salud de los empleados, en las que principalmente se encuentra reducir el estrés. Información del mismo estudio indica que 66% de las personas que gozan de buena salud se encuentran altamente involucrados

con las actividades de su compañía, mientras que sólo el 34% de las personas con problemas de salud se comprometen con sus obligaciones laborales. Existe una correlación muy fuerte entre la salud, el estrés físico y el estrés financiero. La salud física es importante para evitar el estrés y viceversa. El estrés asociado a deudas y dinero está relacionado con el entorno laboral por el tema del sueldo.

Es allí donde el gerente o el que lleva al mando la empresa debe preocuparse por tomar las medidas necesarias para poder disminuir el estrés del trabajador ya que si no lo hace, esto no solo traería consecuencias al trabajador sino también a la misma organización.

Llegar al grado más alto del compromiso laboral es una tarea muy ardua por parte de los gerentes ya que depende de ellos para que el trabajador se sienta bien en la institución trayendo consigo beneficios tanto para la empresa como al mismo trabajador. La empresa de investigación de mercados Quantum Workplace, pudo entrevistar a más de medio millón de empleados de más de 8.000 empresas distintas. De acuerdo a los datos encontrados, el compromiso de los hombres con el trabajo (72.7%) es mayor que el de las mujeres (67.9%), la mayoría de los trabajadores hombres entrevistados manifestaron que lo que hace que su compromiso sea mayor es por las diferencias salariales que existen entre ambos sexos, y en las mujeres disminuye su grado de compromiso laboral por la desigualdad de género que en la mayoría de las empresas aún existe (Universia, 2016).

Por otra, parte según reportes de salud, el 60% de la población existente en el Perú sufren de estrés y el 70% de los trabajadores sufren de estrés laboral siendo la edad más frecuente para sufrir este mal es aproximadamente entre los 25 a 40 años, que es donde las personas asumen más responsabilidades, representando las mujeres mayor índice de vulnerabilidad (Rojas, 2017).

Entre las edades mencionadas son más vulnerables de padecer estrés laboral por no saber actuar frente a situaciones de presión dentro del trabajo. Según la docente investigadora explica que las mujeres presentan mayor vulnerabilidad de sufrir estrés en el trabajo ya que llevan consigo los problemas de casa porque en su mayoría se hacen cargo del hogar teniendo dos responsabilidades que a veces no saben cómo manejarlas de una manera adecuada.

El compromiso laboral requiere que el trabajador se encuentre disponible y con el ímpetu de querer cumplir con dicho rol y para medir el compromiso laboral se pueden

emplear algunos indicadores y son la calificación del cliente, la rentabilidad, la productividad, la rotación, la tasa de accidentes, la calidad o número de productos defectuosos; el trabajador que se encuentra totalmente comprometido con la institución (Arbaiza, 2017).

Mantener el compromiso laboral de todos los integrantes de una organización no es una tarea fácil y lograr el compromiso de los trabajadores por la organización es una de las más grandes preocupaciones que tienen los dueños o gerentes de toda organización. Algunos estudios revelan que los trabajadores tienen poca proporción de compromiso hacia su centro laboral cuando no se sienten motivados o no creen que tienen el apoyo suficiente de su superior.

Se ha observado que en la Ugel N° 4 Trujillo Sur Este, se está viendo afectada la imagen de la institución ya que los mismos trabajadores se sienten presionados en el trabajo, tienen mucha carga laboral, no cuentan con la ayuda necesaria para poder desempeñarse de una manera óptima en sus labores, se ve afectado también a que se suscitan hechos que los profesores llegan hacer sus trámites documentarios ya sea por pedir licencias en el trabajo, su tiempo de servicio, subsidios por luto y sepelio, su cálculo de preparación de clases y evaluación, entre otras transacciones y sus expedientes a veces son perdidos, o los mismos trabajadores demoran mucho en resolver los casos de los profesores; incluso se ha escuchado comentarios de los mismos trabajadores que en momentos donde hay mucha carga laboral sienten que ya no pueden más, han habido ocasiones que han respondido inapropiadamente a los usuarios que llegan a hacer sus trámites. Los mismos trabajadores se ven afectados emocionalmente, teniendo como causas la sobrecarga de trabajo, el ambiente laboral, la fatiga, el cansancio, los problemas familiares que de una u otra forma repercuten en el desempeño del trabajador.

El planteamiento anterior conllevó a plantearse las siguientes preguntas de investigación:

- ¿Qué relación existe entre la dimensión sobrecarga de trabajo del estrés laboral y compromiso laboral de los trabajadores de la Ugel N° 4 Trujillo Sur este?
- ¿Qué relación existe entre la dimensión conflicto y ambigüedad en el rol del estrés laboral y compromiso laboral de los trabajadores de la Ugel N° 4 Trujillo Sur este?
- ¿Qué relación existe entre la dimensión relaciones interpersonales del estrés laboral y compromiso laboral de los trabajadores de la Ugel N° 4 Trujillo Sur este?

- ¿Qué relación existe entre la dimensión desarrollo de una carrera del estrés laboral y compromiso laboral de los trabajadores de la Ugel N° 4 Trujillo Sur este?
- ¿Qué relación existe entre la dimensión estructura organizacional del estrés laboral y compromiso laboral de los trabajadores de la Ugel N° 4 Trujillo Sur este?

Es por ello que después de haber analizado esta realidad problemática en la Ugel N°4 Trujillo Sur Este se está planteando el siguiente proyecto de investigación.

## **1.2.Trabajos previos**

Bernal (2015) en su investigación: Administración de recursos humanos y compromiso laboral de los empleados del corporativo adventista de Montemorelos. El presente estudio tuvo como objetivo primordial investigar el grado de compromiso de logro en los empleados de una corporación. La población representaba un total de 145 trabajadores, trabajo realizado a 76 empleados siendo el 46 % representantes del género masculino y el 54% del género femenino. La investigadora elaboró su mismo instrumento de investigación, obteniendo una confiabilidad del 0.92. Llegando a la conclusión que entre el compromiso organizacional por género existen, representando el sexo femenino un compromiso mayor, logrando cumplir toda meta propuesta. Otra conclusión de la investigación fue que si se toma en cuenta el mantenimiento o mejora de los procesos administrativos por parte de área de recursos humanos, como el de planificación, capacitación y evaluación, hará que el compromiso laboral sea mayor con la empresa convirtiéndose en un factor primordial para poder llegar a cumplirse los objetivos y metas que viene a ser por el compromiso afectivo, y la permanencia en la institución que en este caso es el compromiso continuo y cumpliendo con las normas de la institución y su estructura organizacional que es el compromiso normativo.

Cuando cada trabajador que se encuentra laborando en una institución y asume con responsabilidad y con esmero las tareas que se les encomiende, posee un alto grado de compromiso por su trabajo. Es por ello que resulta necesario contar con trabajadores que tengan la capacidad o estén dispuestos a adquirir esa cualidad, ya que ellos permitirá que se puedan alcanzar los objetivos organizacionales.



Álvarez (2015) en su investigación el estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público Venezolano, la investigación fue catalogada como no experimental, estudio realizado a 41 trabajadores y llegó a la conclusión que el campo laboral y falta de Cohesión, del mismo modo los estresores organizacionales, son percibidos como fuentes de estrés laboral por parte de los colaboradores administrativos, por otro lado el clima laboral, la forma en como el líder influye y los avances tecnológicos son componentes que se encuentran en un nivel intermedio.

La presencia del estrés laboral produce un deterioro negativo en el área de trabajo que influye en el rendimiento y relaciones interpersonales así como también tiene efectos negativos en la calidad de vida del trabajador.

Oramas (2013) en su investigación: Estrés laboral y síndrome de burnout en profesores cubanos de nivel primaria, estudio realizado a 621 profesores del nivel primaria en cuatro provincias, el investigador concluyó que los principales estresores laborales reconocidos es la sobrecarga laboral de forma conjunta con el exceso de demandas originarias de las características de los estudiantes, y las presiones de los que están a mando, de igual forma en lo que respecta a un salario no adecuado e insuficientes recursos para el trabajo, se contrastó una relación directa entre el indicador tiempo de antigüedad laborando en la empresa y el estrés laboral.

Que el trabajador perciba un salario que considera inferior a las labores que realiza dentro de su centro laboral provoca que no se sienta motivado al momento de realizar sus labores ya que considerará que no es justo su pago y por ende no trabajará de la forma en que debería disminuyendo poco a poco su compromiso hacia la organización.

Triveño (2017) Estrés laboral y compromiso organizacional en docentes de la red 12, Unidad de Gestión Educativa Local 5, San Juan de Lurigancho periodo 2017, estudio realizado a una muestra constituida por 166 profesores, estudio que concluyó que existe relación negativa con un rho de Spearman -0.213 entre las variables de estrés laboral y compromiso organizacional. Indicando la existencia de una relación inversa entre las variables teniendo una correlación negativa baja. Con una significancia de  $p=0,000$ , es

decir que mientras el estrés de los trabajadores sea mayor el compromiso de los mismos será menor dificultándolo en poder realizar sus labores de manera efectiva.

Angulo (2016) en su investigación que tuvo como propósito determinar la relación entre el compromiso organizacional y el estrés laboral de los trabajadores del Hospital Regional Docente de Cajamarca, estudio que se realizó a 273 colaboradores utilizando como técnica la encuesta donde concluyó que la relación existente entre ambas variables es negativa baja obteniendo un valor de significancia de -0.287, indicando que ambas variables se relacionan inversamente esto quiere decir que a mayor grado de compromiso organizacional en los trabajadores hará que el estrés laboral de ellos sea menor.

Si los colaboradores se sienten identificados con la organización pues mejor será su desempeño y por ende menor será su estrés laboral ya que se sentirán con ganas de hacer las cosas bien sin estresarse o evitar llegar al burnout.

Valdez (2015) en su investigación cuyo propósito fue determinar la relación existente entre el compromiso organizacional y el estrés ocupacional en los colaboradores del Gobierno Regional La Libertad, la metodología bajo la cual fue trabajada la investigación fue no experimental de corte transversal, estudio realizado a 27 trabajadores, teniendo como resultados que existe una relación directa pero de grado débil es decir que el estrés o presión en el trabajo sirve de motivación para poder exigirse más y de esa manera hacer mejor las cosas ya que son capacitados para poder trabajar bajo presión y significativa ( $p < 0.05$ ) debido al trabajo que realizan.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Estrés laboral.**

El estrés laboral es la respuesta a estímulos en el empleo que conducen al ser humano a consecuencias negativas, físicas o psicológicas para las personas que están expuesta a ellas. Las demandas, situaciones o circunstancias que aparecen en el trabajo son conocidas como estresores y estos alteran el equilibrio del trabajador ocasionando de esa manera una respuesta que se denomina estrés. Estos estresores activan las estrategias de afrontamiento del problema generando soluciones. En cambio cuando la demanda de trabajo supera la

capacidad de respuesta del individuo es allí donde aparece el estrés laboral como una patología (Mercader y de la Puebla, 2007, p.750).

El estrés laboral es una enfermedad laboral que no se puede tomar a la ligera es un problema por lo que un trabajador atraviesa y que tiene que ser tratado lo más antes posible porque trae consigo consecuencias que repercuten de manera negativa sobre el trabajador, impidiendo su desempeño óptimo dentro de la institución.

A cada persona le afecta de manera diferente el estrés, ya que cuentan con un patrón psicológico diferente que hace que reaccione de otra manera frente a los demás.

El estrés laboral es un conjunto de amenazas percibidas por el trabajador en su ambiente de trabajo, es la reacción del trabajador frente a situaciones bajo presión; se direcciona a una discordancia entre la demanda de trabajo por la que pasa y su capacidad para poder resolverlo o minimizarlo. El estrés aparece cuando las exigencias en el trabajo son mayores a su capacidad y es difícil poder ponerlas bajo control (Cabrera & Urbiola, 2012, p. 16).

El estrés laboral es la acción del trabajador frente a ciertas características del ambiente en donde desarrolla el trabajo involucrando a todo lo que está a su alrededor, es cuando escapa de sus capacidades el saber manejar la demanda de trabajo a favor del mismo.

Existen un gran sin número de motivos que causan el estrés que son originarias del trabajo como el exceso de trabajo o las pocas horas o tiempo que cuentan para realizar las labores encomendadas, asimismo cuando los trabajadores no tienen el conocimiento suficiente sobre que funciones deben realizar, afectando también las relaciones con sus compañeros y superiores (Reynolds y Shapiro, citado por Sánchez, 2013).

El estrés es causado por factores que son producto de las tensiones o al ritmo de vida que se lleva en el campo laboral, perturbando el desempeño de los colaboradores, afectando de igual forma a la organización porque hace que no puedan desempeñarse de manera afectiva o lo suficientemente para poder obtener los resultados deseados por parte de la organización (Cenzo & Robbins, 2006, p. 438).

El estrés laboral no afecta de la misma manera a todos los sectores, pues los que mayor frecuencia de estrés son los que cuyo trabajo se basa en tener contacto directo con las personas. El estrés laboral afecta a millones de personas ya que no están completamente capacitados para saber afrontar dicha situación. Cuando el trabajador se ve en la difícil

situación de superar el estrés, en su mayoría esperan la fecha de su jubilación anticipada, sin embargo, cuando el estrés llega a convertirse en burnout los trabajadores se dan de baja por enfermedad.

El estrés laboral es un conjunto de reacciones emocionales y conductuales frente a situaciones desfavorables en el ambiente laboral presentando así el trabajador situaciones de angustia, y al no saber cómo reaccionar ante las exigencias que se dan en su campo laboral afectando no solo en la salud del trabajador sino también en su desempeño (Hernández, Ortega y Reidi, citado por Triveño, 2017).

#### ***1.3.1.1. Importancia.***

El estrés laboral es una enfermedad laboral que ataca al ser humano y que con el tiempo puede ser mortal y repercutir de manera negativa en la salud del trabajador provocando que éste no pueda realizar sus labores de la misma manera, y prevenirlo a tiempo a tiempo ayudaría a poder evitar ciertas consecuencias negativas para el trabajador porque esto trae consigo enfermedades psicosociales, es por ello que es necesario controlar el estrés para poder encontrar de esa manera un equilibrio para que así se pueda trabajar de una manera óptima viéndose no solo beneficiado el trabajador si no también la institución por lo tanto es recomendable que la organización se preocupe por tomar las medidas necesarias para así poder prevenir o reducir el estrés.

#### ***1.3.1.2. Dimensiones.***

Kahn, Wolfe, Quin y Snoek (citado por Cabrera y Urbiola, 2012) “proponen cinco fuentes que implican el reconocimiento y miden el estrés laboral y desencadenan este mal representado por las siguientes dimensiones e indicadores”:

##### ***1.3.1.2.1. Sobrecarga laboral.***

Esta dimensión se trata acerca de las condiciones físicas en donde se trabaja, la demanda excesiva de trabajo, la rotación de puestos, el agotamiento excesivo fruto del esfuerzo que se realiza en el trabajo y los números de horas que pasa en la organización el trabajador realizando sus actividades.

#### *1.3.1.2.1.1. Indicadores.*

##### *1.3.1.2.1.1.1. Carga laboral.*

Se refiere a la misma tensión y presión que existe en el ambiente laboral por el exceso de trabajo postergado y acumulado que resulta con el tiempo un factor estresante para el trabajador.

##### *1.3.1.2.1.1.2. Calidad de trabajo.*

Es la condición en el trabajo negativa que conlleva al trabajador a sentirse estresado en el trabajo y también cuando no recibe los beneficios necesarios (apoyo, guía u orientación) en el centro laboral.

##### *1.3.1.2.1.1.3. Balance.*

Hace mención cuando las exigencias laborales no se alinean con la capacidad que tiene el trabajador para poder realizar nuevos retos y trabajar bajo presión o bajo el exceso de demanda que existe.

#### *1.3.1.2.2. Conflicto y ambigüedad en el rol.*

Es la baja autoestima que representa cada trabajador, falta de compromiso por la institución, menor complacencia en el lugar de trabajo, lo que provoca un incremento de estrés y eso afecta el desempeño del trabajador. También se refiere a la falta de conocimiento en lo que concierne en saber qué rol es el que tiene dentro de su área, es decir cuando no cuenta con las suficientes instrucciones (comunicación efectiva con su jefe inmediato) para poder desempeñarse de manera correcta.

##### *1.3.1.2.2.1. Indicadores.*

##### *1.3.1.2.2.1.1. Autoridad.*

Se refiere cuando existe la ausencia de líder por parte del jefe o gerente de la organización haciendo que el trabajador no se sienta a gusto en donde está y provocando con facilidad el estrés por parte de los trabajadores.

##### *1.3.1.2.2.1.2. Claridad.*

Es cuando no existe un conocimiento exacto acerca de las funciones que tiene que desempeñar el colaborador sintiéndose aturdido y con conocimientos ambiguos en cómo tiene que realizar sus labores.

#### *1.3.1.2.2.1.3. Información.*

Hace referencia cuando hay poca información para poder realizar las tareas que se le encomiendan al empleado.

#### *1.3.1.2.3. Relaciones interpersonales.*

Esta dimensión se refiere a la falta de influencia recíproca de comunicación entre los trabajadores de una institución, malas relaciones laborales y mayormente trabajan de manera individual sin prestarse ayuda mutuamente.

##### *1.3.1.2.3.1. Indicadores.*

###### *1.3.1.2.3.1.1. Aprecio.*

Es cuando no existe cariño ni relaciones amenas o positivas en la empresa, ni compañerismo trabajando cada uno por su lado.

###### *1.3.1.2.3.1.2. Expectativas*

Es cuando el trabajador no recibe la confianza que esperaba recibir en su centro laboral ni el apoyo necesario para la realización óptima de sus labores.

###### *1.3.1.2.3.1.3. Decisiones.*

Es cuando el empleador es el único que toma las decisiones e incluso sobre del trabajador, sin dejar que este pueda tomar las decisiones que crea conveniente al momento de la realización de sus actividades.

#### *1.3.1.2.4. Desarrollo de una carrera.*

Se refiere a cuando los trabajadores no se sienten seguros con el trabajo que tienen, no cuentan con perspectivas de crecimiento profesional, las actividades que se realizan en el trabajo no es valorada por nadie, exceso o falta de destrezas para la realización de cada área en la organización.

##### *1.3.1.2.4.1. Indicadores.*

#### *1.3.1.2.4.1.1. Promoción.*

Son las pocas oportunidades que percibe el trabajador de poder crecer o escalar dentro de su centro laboral.

#### *1.3.1.2.4.1.2. Percepción jefe.*

Hace mención cuando al empleador se le ve como una persona autoritaria y no se tiene confianza.

#### *1.3.1.2.4.1.3. Inclusión.*

Es cuando no existe inducción en la empresa, no se preocupan que los colaboradores se encuentren identificados con la empresa.

#### *1.3.1.2.5. Estructura organizacional.*

Esta dimensión nos muestra la deficiencia en el clima organizacional, la escasez en la comunicación o falta de comunicación efectiva entre trabajadores de la organización, falta de liderazgo y sobre todo no se encuentran alineados con los objetivos, ni visión, ni misión de la institución.

##### *1.3.1.2.5.1. Indicadores.*

##### *1.3.1.2.5.1.1. Influencia.*

Es cuando el empleador influye sobre el trabajador a realizar actividades que no le competen.

##### *1.3.1.2.5.1.2. Entrenamiento.*

Se refiere cuando la institución no se preocupa por inducir a los trabajadores a mejorar sus habilidades ni conocimientos.

##### *1.3.1.2.5.1.3. Conflicto.*

Es cuando no existen buenas relaciones ni comunicación amena entre compañeros de trabajo, y existe mayor presencia de conflicto entre ellos.

### **1.3.2. Compromiso laboral.**

El compromiso organizacional es un estado psicológico que se encarga de identificar la relación existente entre trabajador y el lugar donde se encuentra laborando, influyendo en la decisión de querer dejar o seguir continuando en la institución. De igual manera, los autores señalan que el compromiso organizacional es un constructo de concepto multidimensional comprendiendo tres tipos de compromiso organizacional: el afectivo, el continuo y el de normatividad. Esta teoría resulta siendo una de las más estudiadas y preocupante para toda institución ya que depende del compromiso de los trabajadores para que puedan hacer las cosas bien y de esa manera poder ser más productivos pudiendo de esa manera brindar un mejor servicio y que sea de calidad (Meyer y Allen, citado por Arciniega y Gonzales, 2006).

Es el deseo de formar parte de una institución y realizar ciertos esfuerzos de trabajo por el bien de esta, haciendo que el trabajador se encuentre alineado con los objetivos y principios de la organización y no haga las cosas por cumplir si no por brindar un bien y con responsabilidad.

Para la mayoría de las personas, los seis primeros meses de trabajo son los más maravillosos, denominándolo periodo de luna de miel. Posteriormente de ese tiempo el compromiso empieza a ser menor. En este periodo el entusiasmo vendría a ser el nivel más alto en lo que constituiría pertenecer a una nueva organización, donde ese entusiasmo sería lo suficientemente fuerte para poder neutralizar cualquier acto negativo que se pueda presentar (Sorenson, 2013, párr.1).

Es muy importante durante la luna de miel poder construir el compromiso, lo que asegura por parte de los trabajadores de la institución una muy fuerte conexión con perseverancia con el tiempo. Manifiesta que así como la institución se preocupa en los primeros meses por mantener ese compromiso de los trabajadores, se podría ayudarlos a aumentar su participación en la empresa, manteniendo también la comunicación efectiva entre todos ya sea desde el rango más alto hasta el menos sin diferencia alguna porque esto ayudará a que el trabajador se sienta a gusto en la institución y aumentará su compromiso. Cabe señalar que no solo algunos trabajadores son los que deben estar comprometidos si no todos refiriéndose también al jefe y directivos, ya que desde allí parte el compromiso por la institución. Ya que se ha halló que conforme los trabajadores participen en iniciativas enfocadas a mejorar el compromiso, la participación aumentará (Sorenson, 2013, párr. 1).



Un empleado con un nivel de compromiso alto impulsa que éste, trabaje con mayor ahínco, y contar con un personal que sienta un alto compromiso permanecerá con la organización incluso en los momentos difíciles en los que se pueda encontrar, ya que el compromiso actúa como un adhesivo hacia la empresa y lo incita a poder alcanzar todas las metas que se le pueda trazar en la institución y por ende trata como los bienes de la organización como suyos.

El Compromiso Organizacional se define como las ganas de hacer las cosas bien por parte del empleado y la identificación que siente hacia su lugar de trabajo. Identificándose con los valores y las políticas de la institución, y la disposición de efectuar todo beneficio que involucre a la institución y el deseo de ser parte de la organización (Hellriegel y Slocum, 2004).

Que el empleador brinde confianza al trabajador, se socialice y conozca a todos los trabajadores ellos se sentirán bien en la empresa y por ende pondrán de su parte por hacer las cosas bien, hacer que el trabajador se sienta orgulloso de la institución originará el compromiso del trabajador hacia la empresa.

Kruse (2013) afirma que “el compromiso organizacional viene a ser un sentimiento que hace que el trabajador hable con orgullo de la empresa incluso la persona ya no sea trabajador de allí”.

El compromiso organizacional aumenta en tal sentido en que éste se sienta identificado con la empresa, es un tema sobre las relaciones humanas más no sobre recursos humanos, es decir un buen trato por parte del jefe inmediato a sus trabajadores, los empleadores tienen que capacitar y educar a sus empleados ya que si no lo hace no habrá ningún incentivo para que los trabajadores quieran seguir permaneciendo en la institución (Suarez, 2013).

El compromiso laboral es el deseo o ganas que tiene el trabajador con seguir permaneciendo en la institución, es ese amor que tiene hacia la organización y hace todo que sea beneficioso para tal, el trabajador se siente identificado con su misión, visión y objetivos; no siente que es su lugar de trabajo si no como su segunda casa y da lo mejor de sí para que la organización pueda estar bien posicionada.

Robbins (citado por Triveño, 2017) alega que “el compromiso organizacional es la manera en como trabajador se identifica con su lugar de trabajo y sus metas para seguir manteniéndose en la organización generando actitudes positivas para la empresa”.

#### ***1.3.2.1. Importancia.***

Si se logra que los trabajadores se encuentren comprometidos con su centro laboral, ellos pondrán todas sus ganas para poder realizar sus labores de la mejor manera generando así una ventaja competitiva para la organización y desearan su permanencia allí y evitará que haya rotación de personal ya que con la ausencia y renuncias de una u otra manera provoca que la organización tenga gastos e invierta tiempo, ya sea reclutando personal, en las entrevistas, en la inducción de nuevos trabajadores, etc. Por eso es recomendable que los dueños o gerentes de una organización se preocupen por mantener o aumentar el compromiso de los trabajadores hacia su centro de trabajo.

#### ***1.3.2.2. Dimensiones del compromiso laboral.***

Meyer y Allen (1997) consideran que existen tres dimensiones para poder medir el compromiso laboral que son las siguientes:

##### ***1.3.2.2.1. Compromiso afectivo.***

Meyer y Allen (1997, p.17) alegan que esta dimensión se refiere a la identificación e involucramiento del trabajador con su lugar de trabajo. Aquellas personas que permanecen en la institución por voluntad propia y porque ellos así lo desean sin que nadie les obligue o se sientan presionados es porque cuentan con un nivel elevado de compromiso”.

Tiene como base principal a la familia y la fuerte vinculación afectiva que existe entre los compañeros de trabajo. Para que el trabajador desarrolle emociones positivas que forme su compromiso para con la empresa debe ver el ambiente de trabajo como una familia para que genere que el trabajador quiera seguir permaneciendo en la empresa y sea leal, y de esa manera poderle brindar un sistema de política, ayudándolo al trabajador a tener tanto en su vida personal como en el trabajo un apropiado equilibrio generándole así felicidad donde

se encuentra laborando, formando un alto grado de compromiso y por ende la identificación para con la organización (Archiniega y Gonzáles, 2002).

Se considera que es la identificación que tiene el trabajador ante la institución. Es un vínculo laboral es decir el orgullo que siente el trabajador por su centro de trabajo lo que hace que este quiera seguir permaneciendo en la institución ya que se sentirá muy cómodo allí y los trabajadores lo demuestran al conversar con sus compañeros en diferentes reuniones que tengan fuera de la empresa y también cuando sienten preocupación cuando la empresa va bien o no. Este tipo de comportamiento es lo que toda institución debe procurar crear y mantener siempre.

#### *1.3.2.2.1.1. Indicadores.*

##### *1.3.2.2.1.1.1. Identificación con la institución.*

Se refiere cuando el trabajador se siente parte de la organización, siente que es un miembro más originando que se siente con más empeño al momento de hacer sus labores.

##### *1.3.2.2.1.1.2. Involucramiento con la institución.*

Es cuando el empleado entra de lleno con la institución tomando los problemas o dificultades que pasa la empresa y la toma como propias del mismo trabajador.

##### *1.3.2.2.2. Compromiso de continuidad.*

Meyer y Allen (1997, p.17) se refiere que “los trabajadores son conscientes de aquellos costos y efectos negativos que produce el ya no ser parte de la organización y las pocas o escasas oportunidades de poder conseguir un nuevo empleo”.

Esta dimensión hace referencia al vínculo que tiene por la institución pero no emocional si no de costumbre porque es donde el trabajador siente que ha pasado casi toda su vida en dicho trabajo y han invertido dinero, esfuerzo y sobre todo su tiempo y dejar el puesto de trabajo podría significar perder todo lo que han obtenido fruto de ese trabajo y fuera de ese

trabajo no les aspira oportunidades, permitiéndonos identificar que el trabajador que cuenta con un compromiso continuo alto, tiende a revelar estabilidad laboral.

#### *1.3.2.2.2.1. Indicadores.*

##### *1.3.2.2.2.1.1. Inversiones en la organización.*

Es cuando el trabajador piensa en todo lo que ha invertido en donde está laborando ya sea dinero o tiempo y que poner un pie fuera de la organización, sus oportunidades serian escasas de poder encontrar un nuevo trabajo.

##### *1.3.2.2.2.1.2. Percepción de alternativas.*

Es lo que percibe el trabajador sobre los beneficio de su permanencia en la institución donde está laborando y todo lo que ha obtenido hasta el momento gracias a ella.

##### *1.3.2.2.3. Compromiso normativo.*

Meyer y Allen (1997, p. 18) esta dimensión manifiesta que el trabajador ha forjado la creencia de lealtad ante la institución, lo que forma un sentimiento de sentirse obligado moralmente a seguir laborando en la institución, es un sentimiento de deuda, sienten que es como un tipo de recompensa o gratitud a todo el tiempo de servicio que tienen laborando allí.

#### *1.3.2.2.3.1.Indicadores.*

##### *1.3.2.2.3.1.1. Lealtad.*

Es el compromiso que tiene el trabajador para con la institución por la oportunidad de haber formado parte de la organización.

##### *1.3.2.2.3.1.2. Sentido de obligación.*

Hace referencia cuando el empleado siente una deuda por el apoyo y beneficios obtenidos en el transcurso del tiempo que estuvo laborando en dicha institución.

## **1.4. Formulación al problema:**

¿Qué relación existe entre estrés laboral y compromiso laboral de los trabajadores de la Ugel N°4 Trujillo Sur Este, año 2018?

### **1.5. Justificación del estudio**

#### **Conveniencia:**

La presente investigación compone una de las preocupaciones más importantes para toda institución por lo que resulta necesario llevar a cabo esta investigación, con el propósito de conocer la relación existente entre el estrés laboral y compromiso laboral de los trabajadores ayudando a establecer las medidas necesarias a tomar por parte de especialistas.

#### **Relevancia social:**

La importancia de su elaboración permitirá conocer la problemática de los hechos que atraviesa dicha institución, esta investigación beneficiará a los trabajadores porque ayudará a poder identificar qué factores son los que repercuten de manera negativa en su rendimiento. De igual forma a la institución porque los resultados permitirán tomar medidas de acción para que también sean beneficiados los usuarios.

#### **Implicaciones prácticas:**

Esta investigación ayudará a resolver los problemas actuales, permitiendo reducir el estrés por parte de los trabajadores ya que no se encuentran guiados por una persona especialista y con las recomendaciones que se hagan, se llegará a reducir el nivel de estrés con el que cuentan los colaboradores y por ende aumentar el grado de compromiso laboral.

#### **Utilidad metodológica:**

El presente estudio contó con fuentes necesarias de información para poderse llevar a cabo el siguiente trabajo de investigación ya que se cuenta con el apoyo pleno de la institución a

estudiar, de igual manera se pretende encontrar si existe relación entre estrés laboral y compromiso laboral. Asimismo por los acontecimientos negativos encontrados afectando directamente tanto a la institución como su imagen, de igual manera a los usuarios porque reciben tratos inapropiados y así también como a los mismos trabajadores ya que pueden padecer de enfermedades producidas por el estrés.

### **1.6.Hipótesis**

Hi: El estrés laboral se relaciona inversamente al compromiso laboral de los trabajadores de la Ugel N°4 Trujillo Sur Este.

Ho: El estrés laboral no se relaciona inversamente al compromiso laboral de los trabajadores de la Ugel N°4 Trujillo Sur Este.

### **1.7.Objetivos**

#### **Objetivo General**

Determinar la relación que existe entre estrés laboral y el compromiso laboral de los trabajadores de la Ugel N°4 Trujillo Sur Este.

#### **Objetivos Específicos**

- O1. Determinar la relación entre la dimensión sobrecarga de trabajo del estrés laboral y compromiso laboral de los trabajadores de la Ugel N° 4 Trujillo Sur este.
- O2. Determinar la relación entre la dimensión conflicto y ambigüedad en el rol del estrés laboral y compromiso laboral de los trabajadores de la Ugel N° 4 Trujillo Sur este.
- O3. Determinar la relación entre la dimensión relaciones interpersonales del estrés laboral y compromiso laboral de los trabajadores de la Ugel N° 4 Trujillo Sur este.
- O4. Determinar la relación entre la dimensión desarrollo de una carrera del estrés laboral y compromiso laboral de los trabajadores de la Ugel N° 4 Trujillo Sur este.

O5. Determinar la relación entre la dimensión de estructura organizacional del estrés laboral y compromiso laboral de los trabajadores de la Ugel N° 4 Trujillo Sur este.

## II. Método



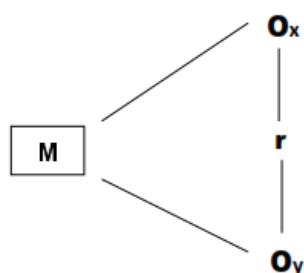
## II. Método

### 2.1. Diseño de Investigación:

Esta investigación fue no experimental dado que fue realizada sin manipular las variables. En este caso, esta investigación es un estudio de los fenómenos en su estado natural, con el propósito que puedan ser estudiados sin ningún tipo de alteración (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, p. 152).

Hernández et al. (2014, p. 154) aduce que este diseño de investigación es “transeccional porque los datos fueron recolectados en un tiempo único, y se describieron las variables y analizaron su incidencia en un momento determinado”.

Hernández et al. (2014, p. 157) aduce que este diseño de investigación es correlacional porque permitió analizar y poder estudiar la relación entre ambas variables para que de esa manera se pudiera conocer el nivel de relación existente entre las variables que se estudió .



Donde:

**OX:** Estrés Laboral

**OY:** Compromiso laboral

**M:** Los trabajadores de la Ugel N°4 Trujillo Sur Este

**r:** relación entre variable

## 2.2. Variables, Operacionalización:

Variable 1: Estrés laboral

Variable 2: Compromiso laboral

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Estrés Laboral	Estrés laboral es un conjunto de amenazas percibidas por el trabajador en su ambiente de trabajo. Se direcciona a una discordancia entre la demanda de trabajo por la que pasa y su capacidad para poder resolverlo o minimizarlo (Cabrera y Urbiola, 2012, p. 16).	Para poder medir la variable estrés laboral se aplicó un cuestionario a los trabajadores de la UGEL N°4 TSE utilizado en la investigación de (Cabrera y Urbiola, 2012, adaptado por, Angulo, 2016).	Sobrecarga laboral	- Carga laboral - Calidad de trabajo - Balance	Ordinal
			Conflicto y ambigüedad en el rol	- Autoridad. - Claridad. - Información	
			Relaciones interpersonal es	- Aprecio - Expectativas - Decisiones	
			Desarrollo de una carrera	- Promoción - Percepción jefe - Inclusión	

Compromiso laboral	El compromiso organizacional es un estado psicológico que define la relación existente entre trabajador y con el lugar donde se encuentra laborando, influyendo en la decisión de querer dejar o seguir continuando en la institución (Meyer y Allen, 1997, citado por, Arciniega y Gonzales, 2006).	Para que se pueda medir la variable de compromiso laboral se aplicó un cuestionario a los trabajadores de la UGEL N°4 TSE utilizado en la investigación de (Meyer y Allen, 1997, p.35, adaptado por, Angulo, 2016).	Estructura organizacional	- Influencia	Ordinal
				- Entrenamiento	
				- Conflicto	
			Compromiso afectivo	- Identificación con la institución.	
Compromiso laboral				- Involucramiento con la institución.	Ordinal
			Compromiso de continuidad	- Inversiones en la Organización	
				- Percepción de alternativas	
			Compromiso normativo	- Lealtad.	
Compromiso laboral				- Sentido de obligación.	Ordinal

*Nota:* Dimensiones del estrés laboral de Cabrera y Urbiola (adaptado por Angulo, 2016). Y dimensiones del compromiso laboral de Meyer y Allen (adaptado por Angulo, 2016).

## **2.3.Población y muestra**

### **2.3.1. Población.**

Para la elaboración de la investigación, la población estuvo conformada por los trabajadores de la Ugel N°4 Trujillo Sur Este, haciendo un total de 38 trabajadores, que actualmente trabajan en la Ugel en el año 2018.

### **2.3.2. Muestra.**

La muestra estuvo conformada por toda la población, para poder obtener resultados más veraces, lo cual implicó trabajar con toda la población ya que fue una muestra pequeña.

### **2.3.3. Unidad de Análisis.**

Trabajadores de la Ugel 04 Trujillo Sur Este

## **2.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.4.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

Para la variable estrés laboral se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario utilizado en la investigación de Cabrera y Urbiola (adaptado por Angulo, 2016). Este instrumento constó de 15 ítems los cuales de la pregunta 1-3 midió la dimensión de sobrecarga laboral que se refiere a la demanda excesiva de trabajo y las horas que pasa en su centro laboral pero fuera de su horario establecido, el ítem 4-6 midió la dimensión de conflicto y ambigüedad en el rol que se refiere a la falta de conocimiento frente al rol que tiene que desempeñar provocando que el trabajador se sienta desorientado, el ítem 7-9 midió la dimensión de relaciones interpersonales se refiere a la falta de comunicación afectiva entre trabajadores incluso entre empleado con empleador, del ítem 10-12 midió la dimensión de desarrollo de una carrera que es cuando el trabajador no siente que va a crecer profesionalmente en su trabajo y del ítem 13-15 midió la dimensión de estructura organizacional y esto se refiere cuando los trabajadores no sienten identificación alguna con la misión, visión ni objetivos. Cada uno de los ítems fueron evaluados mediante la escala de Likert siendo los valores: 1 Nunca, 2 Raramente, 3 Algunas veces, 4 Con frecuencia y 5 Casi todo el tiempo.

Para la variable compromiso laboral se utilizó la técnica de encuesta y como instrumento un cuestionario utilizado en la investigación de Meyer y Allen (adaptado por Angulo, 2016) dicho instrumento constó de 18 ítems los cuales del ítem 1-6 midió la dimensión de compromiso afectivo que se refiere al lazo familiar que vincula al trabajador con la institución (donde del ítem 1-3 midió el indicador de identificación con la organización, del ítem 4-6 midió el indicador de involucramiento con la organización); del ítem 7-12 midió la dimensión de compromiso de continuidad que se refiere a la permanencia obligada que siente el trabajador con su centro de trabajo (del ítem 7-9 midió el indicador de inversiones en la organización; del ítem 10-12 midió el indicador de percepción de alternativas); del ítem 13-18 se midió la dimensión de compromiso normativo es donde siente que tiene la obligación de lealtad con la institución por haberle brindado en su momento la oportunidad de haber sido parte de allí es decir es el agradecimiento por todo el tiempo que tiene trabajando (donde del ítem 13-15 midió el indicador de lealtad y del ítem 16-18 midió el indicador de sentido de obligación). Cada uno de los ítems fueron evaluados mediante la escala de Likert siendo los valores: 1 que representa totalmente en desacuerdo, 2 que representa en desacuerdo, 3 que representa de acuerdo y 4 que representa totalmente de acuerdo.

#### **2.4.2. Validez del instrumento de estrés laboral y compromiso laboral.**

Se validó a juicio de expertos de la línea de investigación que fueron 2 especialistas y un experto metodólogo.

#### **2.4.3. Confiabilidad.**

La confiabilidad es la cualidad de un instrumento de medición, que le permite poder tener los mismos resultados al aplicarse una o más veces al mismo grupo de personas en periodos de tiempos diferentes (Carrazo, 2005).

Para evaluar la confiabilidad del instrumento se realizó la aplicación del coeficiente del Alfa de Cronbach debido a que el cuestionario se realizó en escala de tipo Likert, encontrando para la variable de estrés laboral un Alfa de Cronbach de 0.806 resultando un instrumento altamente confiable (Palella y Marting, citado por Angulo, 2016).

Para la variable compromiso organizacional, la confiabilidad se logró a través del Coeficiente Alfa de Cronbach, obteniendo un nivel de confiabilidad de 0.851 resultando un instrumento altamente confiable (Palella y Marting, citado por Angulo, 2016).

## 2.5. Métodos de análisis de datos

Se utilizó la estadística descriptiva y de esa manera se pudieron examinar los datos de ambos instrumentos como medidas de tendencia central, tablas y estadística inferencial para poder contrastar la hipótesis como el coeficiente de correlación de rho de Spearman mediante el programa de SPSS v20, con el fin de poder evaluar la relación existente entre ambas variables, que tengan categorías ordinales basándose en el cuadro, tomando como valores entre +1 al -1. Teniendo en cuenta el análisis de correlación entre variables según Hernández et al. (2014).

### *Escala de correlación de Spearman*

Valor	Interpretación
-0,70 a -0,99	"Correlación negativa alta"
-0,4 a -0,69	"correlación negativa moderada"
-0,2 a -0,39	"correlación negativa baja"
-0,1 a -0,19	"correlación negativa muy baja"
0	"correlación nula"
0,01 a 0,19	"correlación positiva muy baja"
0,02 a 0,39	"correlación positiva baja"
0,4 a 0,69	"correlación positiva moderada"
0,70 a 0,99	"correlación positiva alta"

*Nota:* interpretación del coeficiente de correlación.

## **2.6.Aspectos éticos:**

La presente investigación contuvo información propia, sin plagio, ni falseando datos así como también sin crear información que no sea verás, basándose en principios éticos y buenos valores; la información que se recogió fue muy personal y no fue usada para ningún otro fin fuera de esta investigación.

# III. Resultados



### III. Resultados

**Objetivo 1. Determinar la relación entre la dimensión Sobrecarga de trabajo del estrés laboral y compromiso laboral de los trabajadores de la Ugel N° 4 Trujillo Sur este.**

**Tabla 3.1.**

*Relación entre la dimensión sobrecarga de trabajo del estrés laboral y compromiso laboral*

Correlaciones			
		Sobrecarga laboral	Compromiso laboral
Sobrecarga laboral	Correlación de Pearson	1	-,725**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	38	38
Compromiso laboral	Correlación de Pearson	-,725**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	38	38

*Nota:* \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 3.1. , señala que la correlación rho de spearman que existe entre la dimensión sobrecarga laboral con el compromiso laboral, da como resultado una relación inversa de -0,725, lo que indica que existe una correlación negativa alta, esto genera que cuando el nivel de sobrecarga laboral sea mayor, es decir exista un exceso de demanda de trabajo o no se cuente con el apoyo suficiente para poder realizar las labores y exista una tasa mayor de horas de trabajo, el compromiso de los trabajadores será menor.

**Objetivo 2. Determinar la relación entre la dimensión conflicto y ambigüedad en el rol del estrés laboral y compromiso laboral de los trabajadores de la Ugel N° 4 Trujillo Sur este.**

**Tabla 3.2.**

*Relación entre la dimensión conflicto y ambigüedad en el rol del estrés laboral y compromiso laboral.*

Correlaciones			
		Conflicto y ambigüedad en el rol	Compromiso laboral
Conflicto y ambigüedad en el rol	Correlación de Pearson	1	-,661**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	38	38
Compromiso laboral	Correlación de Pearson	-,661**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	38	38

*Nota:* \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 3.2. , señala que la correlación rho de spearman entre la dimensión conflicto y ambigüedad en el rol y el compromiso laboral, da como resultado una relación inversa de -0,661, lo que indica que existe una correlación negativa moderada, esto genera que cuando exista mayor conflicto entre compañeros de trabajo y ambigüedad en el rol es decir que no sepan que tareas son las que tienen que hacer en sus centros de trabajo, el compromiso laboral será menor.

**Objetivo 3. Determinar la relación entre la dimensión relaciones interpersonales del estrés laboral y compromiso laboral de los trabajadores de la Ugel N° 4 Trujillo Sur este.**

**Tabla 3.3.**

*Relación entre la dimensión relaciones interpersonales del estrés laboral y compromiso laboral*

Correlaciones		Relaciones interpersonales	Compromiso laboral
Relaciones interpersonales	Correlación de Pearson	1	-,670**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	38	38
Compromiso laboral	Correlación de Pearson	-,670**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	38	38

*Nota:* \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 3.3. , se aprecia una correlación rho de spearman con una correlación negativa moderada de -0,670 y estadísticamente significativa ( $p < 0.01$ ) señalando que mientras más negativas sean las relaciones interpersonales entre los compañeros de trabajo es decir no exista una buena comunicación entre compañeros de trabajo e incluso entre el trabajador con el jefe y también existan malas relaciones, esto ocasionará que el compromiso laboral sea menor.

**Objetivo 4. Determinar la relación entre la dimensión desarrollo de una carrera del estrés laboral y compromiso laboral de los trabajadores de la Ugel N° 4 Trujillo Sur este.**

**Tabla 3.4.**

*Relación entre la dimensión desarrollo de una carrera del estrés laboral y compromiso laboral*

Correlaciones			
		Desarrollo de una carrera	Compromiso laboral
Desarrollo de una carrera	Correlación de Pearson	1	-,695**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	38	38
Compromiso laboral	Correlación de Pearson	-,695**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	38	38

*Nota:* \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 3.4. , señala que la correlación rho de spearman entre la dimensión desarrollo de una carrera y el compromiso laboral, da como resultado una relación inversa de -0,695, lo que indica que existe una correlación negativa moderada, esto genera que mientras exista mayor inseguridad en su centro laboral haciendo de que las oportunidades cada vez sean más escasas, el compromiso laboral será menor.

**Objetivo 5. Determinar la relación entre la dimensión de estructura organizacional del estrés laboral y compromiso laboral de los trabajadores de la Ugel N° 4 Trujillo Sur este.**

**Tabla 3.5.**

*Relación entre la dimensión de estructura organizacional del estrés laboral y compromiso laboral*

Correlaciones		Estructura organizacional	Compromiso laboral
Estructura organizacional	Correlación de Pearson	1	-,674**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	38	38
Compromiso laboral	Correlación de Pearson	-,674**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	38	38

*Nota:* \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 3.5. , señala que la correlación rho de spearman entre la dimensión estructura organizacional y el compromiso laboral, da como resultado una relación inversa de -0,674, lo que indica que existe una correlación negativa moderada, esto genera que cuando más deficiente sea el clima en la institución, el compromiso laboral será menor y por ende los trabajadores no tendrán la intención de sentirse identificados con la organización y su compromiso será bajo.

**Tabla 3.6*****Prueba de normalidad***

	<b>Pruebas de normalidad</b>					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadísti co	gl	Sig.	Estadísti co	gl	Sig.
Estrés laboral	,120	38	,188	,912	38	,006
Compromiso laboral	,359	38	,000	,588	38	,000

*Nota:* Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 3.6. Muestra que tanto la variable de estrés laboral como la de compromiso laboral no cumplen la normalidad ya que ambos son menores a 0.05 contando con valores de 0.006 y 0.000 respectivamente; y para poder usar Pearson ambos valores tienen que ser mayores que 0.05 y en este caso no se cumple con la normalidad, es por ello que se trabajó con el rho de spearman.

### Objetivo General y Comprobación de hipótesis

Objetivo General: Determinar la relación que existe entre estrés laboral y el compromiso laboral de los trabajadores de la Ugel N°4 Trujillo Sur Este.

Hipótesis: El estrés laboral se relaciona inversamente con el compromiso laboral de los trabajadores de la Ugel N°4 Trujillo Sur Este.

**Tabla 3.7**

*Relación que existe entre estrés laboral y el compromiso laboral*

Correlaciones			
		Estrés laboral	Compromiso laboral
Estrés laboral	Correlación de Pearson	1	-,764**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	38	38
Compromiso laboral	Correlación de Pearson	-,764**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	38	38

*Nota:* \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 3.7. , luego de haber sido analizada la información obtenida, se confirma la hipótesis de investigación ya que existe una relación inversa entre estrés laboral y compromiso laboral de los trabajadores de la Ugel N° 4 Trujillo Sur Este, teniendo como resultado una correlación negativa alta de -0,764 con un valor de significancia de  $P < 0.01$ , lo que indica que existe relación de grado negativa débil, esto significa que mientras más estrés laboral exista en los trabajadores, es decir mientras haya exceso de trabajo o las pocas horas o tiempo que cuentan para realizar las labores encomendadas el compromiso laboral será menor provocando que el trabajador no trabaje de una manera adecuada afectando de esa manera a la institución.

## IV. Discusión



#### **IV. Discusión**

En el mundo en el que actualmente vivimos, el estrés ataca a un gran número de personas y esto se ve provocado al ritmo de vida que tienen ya sea en el ámbito laboral como familiar ocasionando efectos secundarios con la salud de las personas si no se da la importancia necesaria, provocando de la misma manera que los trabajadores no se sientan identificados o comprometidos con la empresa. Provocando el deficiente rendimiento en sus funciones viéndose de esa manera afectada la organización. Es por ello, que se plantea la presente investigación con el fin de determinar qué relación existe entre el estrés laboral y compromiso laboral de los trabajadores de la Ugel N°4 Trujillo Sur Este.

Las limitaciones que se encontraron en el desarrollo del trabajo se presentaron en la aplicación de la encuesta; ya que los trabajadores mostraban cierto desinterés por contribuir con su opinión para la investigación, contestando que se encontraban con bastante trabajo y no tenían tiempo. Se tuvo que estar en constante visita por días para el llenado correcto del instrumento. Sin embargo, después de haber explicado de manera detallada a los trabajadores el fin de la investigación y haber solicitado la ayuda del director de la institución, cambiaron su actitud y estuvieron dispuestas a contribuir con la encuesta.

En la investigación se obtuvo como resultado que existe una correlación negativa alta de  $-0,725$ , entre la dimensión sobrecarga laboral de la variable estrés laboral y compromiso laboral, que se muestra en la tabla 3.1, lo mencionado anteriormente se corrobora con Cabrera & Urbiola (2012) quienes manifiestan que el estrés laboral es un conjunto de amenazas percibidas por el trabajador en su ambiente de trabajo, es la reacción del trabajador frente a situaciones bajo presión; se direcciona a una discordancia entre la demanda de trabajo por la que pasa y su capacidad para poder resolverlo o minimizarlo. El estrés aparece cuando las exigencias en el trabajo son mayores a su capacidad y es difícil poder ponerlas bajo control. Del mismo modo Hellriegel y Slocum (2004) afirman que el compromiso organizacional son las ganas de hacer las cosas bien por parte del empleado y la identificación que siente hacia su lugar de trabajo. Identificándose con las políticas y los valores de la organización, la disposición de efectuar todo beneficio que involucre a la institución y el deseo de ser parte de la organización. Esto se corrobora con la investigación de Anampa (2016)

quien concluye que entre ambas variables existe una relación inversa, es decir una correlación negativa alta  $-0,627$ , lo que indica que mientras exista carga laboral, el ambiente esté tenso y la demanda de trabajo sobrepase la capacidad de respuesta del trabajador provocará de esa manera que el estrés sea mayor, por ende, el compromiso será menor

El exceso de demanda o la cantidad de sobretiempo que pasa el trabajador en su centro laboral provoca que el trabajador no se sienta en sus cinco sentidos de poder realizar sus labores de manera correcta, se sentirá agobiado y cansado haciendo que el compromiso hacia su organización sea cada vez menor por la presencia del estrés.

Asimismo, en la investigación se obtuvo como resultado que existe una correlación negativa moderada de  $-0,661$  entre la dimensión de conflicto y ambigüedad en el rol y la variable compromiso laboral, mostrada en la tabla 3.2; lo mencionado anteriormente se ratifica por Cabrera & Urbiola (2012) quienes manifiestan que el estrés laboral es un conjunto de amenazas percibidas por el trabajador en su ambiente de trabajo, es la reacción del trabajador frente a situaciones bajo presión; se direcciona a una discordancia entre la demanda de trabajo por la que pasa y su capacidad para poder resolverlo o minimizarlo. El estrés aparece cuando las exigencias en el trabajo son mayores a su capacidad y es difícil poder ponerlas bajo control. Del mismo modo Hellriegel y Slocum (2004), aducen que el compromiso organizacional son las ganas de hacer las cosas bien por parte del empleado y la identificación que siente hacia su lugar de trabajo. Identificándose con las políticas y los valores de la organización, la disposición de efectuar todo beneficio que involucre a la institución y el deseo de ser parte de la organización.

Mientras existan conflictos entre compañeros en el área de trabajo e incluso sean ambiguos el saber que roles exactamente debe desempeñar los trabajadores hará que el trabajador se sienta desorientado provocando que el trabajador no sienta identificación alguna con la organización ya que no recibe el apoyo ni la comodidad que debería recibir.

En la investigación se obtuvo como resultado que existe una correlación negativa moderada de  $-0,670$ , entre la dimensión de relaciones interpersonales y compromiso laboral (tabla 3.3), lo mencionado anteriormente se ratifica por Cabrera & Urbiola (2012) quienes alegan que el estrés laboral es un conjunto de amenazas percibidas por el

trabajador en su ambiente de trabajo, es la reacción del trabajador frente a situaciones bajo presión; se direcciona a una discordancia entre la demanda de trabajo por la que pasa y su capacidad para poder resolverlo o minimizarlo. El estrés aparece cuando las exigencias en el trabajo son mayores a su capacidad y es difícil poder ponerlas bajo control. Del mismo modo Hellriegel y Slocum (2004) confirman que el compromiso organizacional son las ganas de hacer las cosas bien por parte del empleado y la identificación que siente hacia su lugar de trabajo. Identificándose con las políticas y los valores de la organización, la disposición de efectuar todo beneficio que involucre a la institución y el deseo de ser parte de la organización. Ratificándose así con la investigación de Mercado y Gil (2010) quienes llegan a la conclusión que al potenciar el compromiso organizacional ayuda a que disminuya el estrés laboral, sin embargo con la presencia de conflictos interpersonales, el personal con alto compromiso tiende a ser más sensible al desarrollo del estrés en la organización. Por tanto, se debe intervenir de manera conjunta la organización y los trabajadores.

La mala comunicación y el trato de trabajador con trabajador y trabajador con jefe deben ser de manera asertiva ya que si existe un ambiente muy tenso y negativo hace que el trabajador no se sienta a gusto en el lugar donde está y no sentirá identificación alguna.

En la investigación se obtuvo como resultado que existe una correlación negativa moderada de -0,695 entre la dimensión desarrollo de una carrera con el compromiso laboral, (tabla 3.4), lo mencionado anteriormente se ratifica por Cabrera & Urbiola (2012) que el estrés laboral es un conjunto de amenazas percibidas por el trabajador en su ambiente de trabajo, es la reacción del trabajador frente a situaciones bajo presión; se direcciona a una discordancia entre la demanda de trabajo por la que pasa y su capacidad para poder resolverlo o minimizarlo. El estrés aparece cuando las exigencias en el trabajo son mayores a su capacidad y es difícil poder ponerlas bajo control. Del mismo modo Hellriegel y Slocum (2004) manifiestan que el compromiso organizacional son las ganas de hacer las cosas bien por parte del empleado y la identificación que siente hacia su lugar de trabajo. Identificándose con las políticas y los valores de la organización, la disposición de efectuar todo beneficio que involucre a la institución y el deseo de ser parte de la organización, estos resultados se puede comparar con la investigación de Anampa (2016) donde concluye que existe una correlación negativa alta entre las dos variables con un coeficiente de correlación de

Pearson igual a -0.627 puesto que señala que mientras más inseguros se sientan con su centro laboral menor será el compromiso laboral de los trabajadores.

La inseguridad en el puesto de trabajo provoca que la persona opte por tratar de buscar otro empleo e incluso desear estar en el puesto de su compañero que tiene un lugar seguro, esto hace que el trabajador no sienta identificación con la institución, por otro lado cuando siente que no tiene aspiraciones a crecer en su vida profesional así tenga un puesto seguro en donde labora, hará que el trabajador no sienta identificación alguna con la organización optando este por buscarse algo mejor que le brinde aspiraciones de crecimiento profesional.

En la investigación se obtuvo como resultado que existe una correlación negativa moderada de -0,674, entre la dimensión estructura organizacional y compromiso laboral (tabla 3.5), lo mencionado anteriormente se ratifica por Cabrera & Urbiola (2012) que el estrés laboral es un conjunto de amenazas percibidas por el trabajador en su ambiente de trabajo, es la reacción del trabajador frente a situaciones bajo presión; se direcciona a una discordancia entre la demanda de trabajo por la que pasa y su capacidad para poder resolverlo o minimizarlo. El estrés aparece cuando las exigencias en el trabajo son mayores a su capacidad y es difícil poder ponerlas bajo control. Del mismo modo Hellriegel y Slocum (2004) corroboran que el compromiso organizacional son las ganas de hacer las cosas bien por parte del empleado y la identificación que siente hacia su lugar de trabajo. Identificándose con las políticas y los valores de la organización, la disposición de efectuar todo beneficio que involucre a la institución y el deseo de ser parte de la organización. Esto se puede comparar con la investigación de Contreras (2017, p.36), investigación que tuvo como resultado que existe una relación positiva muy débil no significativa (0.14), es decir un nivel de significancia de ( $p < 0.05$ ) y esto quiere decir que mientras mayor cambios en la organización en cuanto a su estructura mayor será el compromiso de los trabajadores por la institución.

Esto muestra que los resultados obtenidos en esta investigación no coincide con las del autor ya que él señala que mientras más cambios haya en los puestos de trabajo, es decir ,a los trabajadores los roten por temporadas hace que estos se sientan más motivados a mejorar, por ende a sentirse identificados con la empresa, pero lo que se pudo investigar es que pasado un tiempo los trabajadores ya no sentirán esas fuerzas y

ganas para estar en constantes cambios provocando el estrés de los mismos y por ende a que su compromiso sea menor.

Posteriormente, para poder determinar el objetivo general, el cual es determinar la relación existente entre el estrés laboral y el compromiso laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local N°4 Trujillo sur Este, año 2018, (tabla N°3.7). El cual se aplicó el método de correlación de rho de spearman, obteniendo como resultado una correlación negativa alta de  $-0,764$  con un nivel de significancia de  $0,000$ , y estadísticamente significativa ( $p < 0,01$ ). Es decir a medida que el estrés laboral sea alto ocasionará que el compromiso de los trabajadores sea bajo, confirmando de esa manera la hipótesis de investigación y rechazándose la hipótesis nula. Lo mencionado anteriormente se ratifica por Cabrera & Urbiola (2012) quienes manifiestan que el estrés laboral es un conjunto de amenazas percibidas por el trabajador en su ambiente de trabajo, es la reacción del trabajador frente a situaciones bajo presión; se direcciona a una discordancia entre la demanda de trabajo por la que pasa y su capacidad para poder resolverlo o minimizarlo. El estrés aparece cuando las exigencias en el trabajo son mayores a su capacidad y es difícil poder ponerlas bajo control. Del mismo modo Meyer & Allen (citado por Arciniega y Gonzales, 2006) argumentan que el compromiso organizacional es un estado psicológico que define la relación existente entre trabajador y con el lugar donde se encuentra laborando, influyendo en la decisión de querer dejar o seguir continuando en la institución, pudiendo de esa manera brindar un mejor servicio y que sea de calidad. Por otro lado se puede corroborar también con la investigación de Triveño (2017) donde concluye que existe una relación negativa con una rho de Spearman de  $-0,213$  entre las variables de estudio que son estrés laboral y compromiso organizacional. Esto indica que entre ambas variables existe relación inversa y teniendo un nivel de correlación baja. En cuanto a la significancia de  $p = 0,000$  muestra que  $p$  es menor a  $0,01$ . Por otro lado también se ratifica con la investigación de Escudero (2017), que concluye que existe relación negativa moderada con una rho de spearman de  $-0,411$  entre el compromiso organizacional y el estrés laboral de los colaboradores de la UGEL N°3 Trujillo Nor Este. Lo cual indica que hay correlación entre ambas variables de estudio debido a que no existe compromiso de continuidad en los colaboradores por ende hay estrés laboral en un nivel medio. Del mismo modo comparo una posición similar a mi estudio de investigación.

Finalmente, con los datos obtenidos en la presente investigación en la Ugel N° 4 TSE, estudio que sirve como un antecedente importante que contribuye al desarrollo de la ciencia en este ámbito, ya que el estrés laboral y el compromiso laboral, no han sido estudiados de manera profunda en este tipo de instituciones. Por tanto, los resultados encontrados, sirven a otras instituciones como referencia para poder tomar las medidas del caso y las acciones pertinentes a tomar para este tipo de problema.

## V. Conclusiones

## **V. Conclusiones**

- 5.1. En la investigación se llegó a determinar que entre la dimensión sobrecarga laboral y la variable compromiso laboral existe una relación inversa de -0,725 y estadísticamente significativa ( $p < 0.01$ ), lo que indica que existe relación de grado negativa alta, lo que significa que a mayor demanda laboral el compromiso de los trabajadores será menor (tabla 3.1).
- 5.2. Así mismo, en la investigación se determinó que entre la dimensión conflicto y ambigüedad en el rol y la variable compromiso laboral existe una relación inversa de -0,661, lo que indica que existe relación de grado negativa moderada y esto quiere decir que a mayor ambigüedad en las funciones que el trabajador tenga que realizar el compromiso de ellos será menor (tabla 3.2).
- 5.3. Posteriormente se llegó a determinar que entre la dimensión relaciones interpersonales y la variable compromiso laboral existe una relación inversa de -0,670 y estadísticamente significativa ( $p < 0.01$ ), lo que indica que existe relación de grado moderada, y mientras más negativas sean relaciones laborales entre compañeros de trabajo e incluso entre empleador y trabajador ocasionará que el compromiso de los trabajadores sea menor (tabla 3.3).
- 5.4. Se llegó a determinar que entre la dimensión desarrollo de una carrera y la variable compromiso laboral existe una relación inversa de -0,695, lo que indica que existe relación de grado negativa moderada lo que significa que mientras más inseguro se sienta el trabajador dentro de la institución es decir que sienta que no permanecerá mucho tiempo y que en cualquier momento la institución pueda prescindir de sus servicios, el compromiso del trabajador será menor (tabla 3.4).
- 5.5. Se llegó a determinar que entre la dimensión estructura organizacional y la variable compromiso laboral existe una relación



inversa de -0,674 y estadísticamente significativa ( $p < 0.01$ ), lo que indica que existe relación de grado negativa moderada y esto quiere decir que mientras el clima laboral sea negativo el compromiso laboral será menor (tabla 3.5).

5.6.Finalmente, en la investigación se determinó que entre la variable de estrés laboral y compromiso laboral existe una relación inversa de -0,764 y estadísticamente significativa ( $p < 0.01$ ), lo que indica que existe relación de grado negativa moderada, indicando que mientras exista estrés en los trabajadores ya sea por la acumulación de trabajo, las relaciones sean negativas, el clima no sea favorable o no sientan que crecerán profesionalmente en donde trabajan hará de que el compromiso laboral sea menor provocando que el trabajador no se pueda desarrollar de forma correcta ni trabajar de una manera óptima (tabla 3.6).

## VI. Recomendaciones

## **VI. Recomendaciones**

Al director de la Ugel

- 6.1.** A dirección se recomienda gestionar mediante el gobierno regional presupuesto para poder contar con los trabajadores de apoyo (locadores) suficientes por necesidad de mercado para ayudar en las áreas donde hay mucha carga laboral, es decir en momentos de vacaciones del periodo escolar ya que es ahí donde los docentes cuentan con mayor tiempo para realizar y hacer seguimiento a sus solicitudes.
- 6.2.** De igual manera se recomienda gestionar el presupuesto para la realización de charlas de integración por una persona especialista sin perjudicar la hora salida de los trabajadores y para que no se sientan obligados y estar con la idea de que se tienen que ir para que de esa manera puedan estar concentrados y contar con esas ganas de poder entender el fin de las charlas, los días viernes ya que son los días donde van con ropa deportiva conveniente para este tipo de charlas.
- 6.3.** Establecer sesiones de trabajo entre jefes de área y trabajadores, fomentando la participación de los trabajadores para que de esa manera se pueda mejorar las relaciones interpersonales entre compañeros pudiendo alcanzar las metas de manera conjunta.
- 6.4.** Gestionar por medio de la dirección el presupuesto necesario para poder realizar diplomados en favor de los trabajadores brindándoles de esa manera crecimiento profesional y puedan sentirse bien en la organización y por ende mejorar su compromiso ya que sabrán que son importantes para la institución.
- 6.5.** Realizar un plan de estrategias para mejorar el clima de la institución, analizando de forma minuciosa las diversas áreas, para que de esa manera se pueda mejorar las capacidades de los jefes de área y posteriormente a los trabajadores para así poder promover una buena gestión de personal y de esa manera poder afrontar situaciones estresantes que surgen dentro de las funciones de cada trabajador.

A futuros investigadores

**6.6.** A futuros investigadores se recomienda realizar estudios explicativos con diseño cuasi experimental donde se aplique estrategias para poder reducir el nivel de estrés laboral en las empresas y por ende poder aumentar el compromiso de los colaboradores.

# Referencias

## Referencias

- Álvarez, H. (2015). *El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público* (Tesis de Maestría). Recuperada de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/3060/Halvarez?sequence=1>
- Angulo, N. (2016). *Compromiso organizacional y estrés laboral de los colaboradores del Hospital Regional Docente de Cajamarca*. Universidad Cesar Vallejo. Trujillo - Peru.
- Archiniega, L. & Gonzales, L. (2006). *What is the influence of work values relative to other variables in the development of organizational commitment?* Revista de Psicología Social, 2006, 21 (1), 35-50.
- Bernal, J. (2015). *Administración de recursos humanos y compromiso laboral de los empleados del corporativo adventista de Montemorelos* (Tesis de Maestría). Recuperada de <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/jspui/bitstream/handle/20.500.11972/442/Tesis%20de%20Josu%C3%A9%20Bernal%20L%C3%B3pez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cabrera, J., y Urbiola, A. (2012). *Compromiso organizacional y estrés ocupacional: Estudio de caso en una empresa de distribución y venta de Gas LP en Costa Rica*. Gestión y Estrategia (41), pp. 15-28.
- Carrasco, S. (2005). *Metodología de la investigación científica*. San Marcos.
- Cenzo y Robbins. (2006). *Comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hall Hispanoamericana.

El debate (21 de Marzo del 2018). *México, primer lugar mundial en estrés laboral*. Recuperado de <https://www.debate.com.mx/salud/estres-laboral-mexico-diversion-trabajo-descanso-que-es-estres-laboral-20180321-0043.html>

El peruano (06 de Febrero del 2017). *Compromiso Laboral*. Recuperado de <http://www.elperuano.pe/noticia-compromiso-laboral-50879.aspx>.

Empleo y management (29 de julio del 2014). *Cómo evitar el estrés laboral en las empresas*. Recuperado de <http://gestion.pe/empleo-management/como-evitar-estres-laboral-empresas-2104131>

Gestión (5 de Junio del 2017). *¿Cuáles son las causas de la ansiedad laboral y cómo combatirla?* Recuperado de <https://gestion.pe/empleo-management/cuales-son-sus-causas-ansiedad-laboral-y-como-combatirla-2191675>

Hellriegel, D y Slowm, J. (2004). *Comportamiento Organizacional*. (10° Ed). México DF: Thomson Editores.

Hernández, Fernández, & Baptista (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill.

Kahn, L., Wolfe, M., Quinn, P. y Snoek, D. (1964). *Estrés organizacional*. Nueva York.

Kruse, K, (14 de Julio del 2013). *How do you measure engagement?* Revista Forbes. Recuperado de <https://www.forbes.com/sites/kevinkruse/2013/07/14/how-do-you-measure-engagement/2/#72a9c067529f>

Meyer, P. y Allen, N. (1996). *Componentes del compromiso organizacional: validez del constructo*. *Diario de la conducta profesional*, (49), pp. 252-276.

Meyer, P. y Allen, N. (1997). Compromiso en el lugar de trabajo: La teoría, la investigación y aplicación.

Mercader, J. De la Puebla, A. (2007). *Valoración médica y jurídica de la incapacidad laboral*. (1º. Ed.). España: Welters Kluwer. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=7R6rEKPfsrkC&pg=PA750&dq=definicion+del+estres+laboral&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjrkZz0r9jWAhUILyYKHW1DCGwQ6AEIKTAB#v=onepage&q&f=false>

Mercado, P. y Gil, P. (2010). Influencia de los conflictos laborales en el compromiso organizacional. *Revista Innovar*. Vol 20 (38) pp 161 - 172

Oramas, A. (2013). *Estrés laboral y síndrome de burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria* (tesis doctoral). Obtenida de [http://tesis.repo.sld.cu/680/1/Tesis\\_-\\_ARLENE\\_ORAMAS\\_VIERA.pdf](http://tesis.repo.sld.cu/680/1/Tesis_-_ARLENE_ORAMAS_VIERA.pdf)

Reyes Gómez, L., Ibarra Zavala, D., Torres López, M., Razo Sánchez, R. (2012) *El Estrés como un factor de riesgo en la salud: análisis diferencial entre docentes de universidades públicas y privadas*. *Revista Digital Universitaria* 1 de julio • Volumen 13 Número 7.

Rivera, O. (2010). *Compromiso organizacional de los docentes de una institución educativa privada de lima metropolitana y su correlación con variables demográficas* (tesis de maestría). Obtenida de: [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4807/RIVERA\\_CARRASCAL\\_OSCAR\\_COMPROMISO\\_DEMOGRAFICA\\_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4807/RIVERA_CARRASCAL_OSCAR_COMPROMISO_DEMOGRAFICA_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Rivero, S. (24 de Junio del 2017). El compromiso con el trabajo: ¿Cuestión de género? Recuperado de <http://noticias.universia.es/cultura/noticia/2016/06/24/1141134/compromiso-trabajo-cuestion-genero.html>



Sánchez, I. (2013). *Compromiso laboral y estrés en los empleados de bancos y cajas*, España: Universidad de Extremadura.

Sorenson, S. (2013, 1 de Agosto): Engaging Employees after the Honeymoon Period. Recuperado de [http://news.gallup.com/businessjournal/163463/engaging-employees-honeymoon-period.aspx?utm\\_source=google&utm\\_medium=rss&utm\\_campaign=syndication](http://news.gallup.com/businessjournal/163463/engaging-employees-honeymoon-period.aspx?utm_source=google&utm_medium=rss&utm_campaign=syndication)

Suarez, L (2013, 9 de Agosto) Employee engagement is about human relationships not human resources – Interview with Luis Suarez of IBM. Recuperado de: [http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117629/TESIS%20MAGISTER%20PFRIAS\\_2014.pdf?sequence=1](http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117629/TESIS%20MAGISTER%20PFRIAS_2014.pdf?sequence=1)

Triveño, I. (2017). *Estrés laboral y compromiso organizacional en docentes de la red 12, UGEL 05, San Juan de Lurigancho – 2017* (Tesis de Maestría). Obtenida de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11574/Trive%C3%B1o\\_GI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11574/Trive%C3%B1o_GI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Universia Perú (06 de Junio del 2017). *¿Cómo afrontar el estrés laboral?* Recuperado de: <http://noticias.universia.edu.pe/consejos-profesionales/noticia/2015/12/22/1134919/como-afrontar-estres-laboral.html>

Valdez, M. (2015). *El compromiso organizacional y la relación que existe con el estrés ocupacional en los trabajadores del área de recursos humanos del Gobierno Regional La Libertad, Trujillo 2015*. Universidad Cesar Vallejo: Trujillo.

Anexos

## Anexo 01: Matriz de consistencia

Título	Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Estrés Laboral y su relación con el compromiso laboral de los trabajadores de la Ugel N°4 Trujillo Sur Este-2018.	¿Qué relación existe entre el estrés laboral y el compromiso laboral de los trabajadores de la Ugel N°4 Trujillo Sur Este, año 2018?	Objetivo General: Determinar la relación entre el estrés laboral y el compromiso laboral de la Ugel N°4 Trujillo Sur Este.	El estrés laboral se relaciona directamente al compromiso laboral de los trabajadores de la Ugel N°4 Trujillo Sur Este.	Estrés Laboral	Estrés laboral es un conjunto de amenazas percibidas por el trabajador en su ambiente de trabajo. Se direcciona a una discordancia entre la demanda de trabajo por la que pasa y su capacidad para poder resolverlo o minimizarlo (Cabrera y Urbiola, 2012, p. 16).	Para poder medir la variable estrés laboral se aplicará un cuestionario a los trabajadores de la UGEL N°4 TSE utilizado en la investigación de (Cabrera y Urbiola, 2012, adaptado por, Angulo, 2016).	Sobrecarga Laboral	Carga laboral	¿Sientes que tienes demasiado trabajo y no logras terminar las tareas del día durante tu jornada?	Ordinal
		Objetivos Específicos: Identificar la relación entre estrés laboral y compromiso afectivo de los trabajadores de la Ugel N° 4 Trujillo Sur este.						Calidad de trabajo	¿Piensas que la cantidad de trabajo que asumes pueda interferir en el cumplimiento y la calidad del resultado?	
		- Identificar la relación entre estrés laboral y compromiso de continuidad de los trabajadores de la Ugel N° 4 Trujillo Sur este.						Balance	¿Sientes que tu trabajo tiende a interferir con tu vida familiar?	
		- Identificar la relación entre estrés laboral y compromiso normativo de los trabajadores de la Ugel N° 4 Trujillo Sur este.						Autoridad.	¿Sientes que tienes poca autoridad para cumplir con tus responsabilidades?	
							Conflicto y ambigüedad en el rol	Claridad.	¿Sientes que falta claridad en el alcance y responsabilidades de tu trabajo?	
								Información	¿Sientes que no obtienes la información necesaria para realizar tu trabajo?	
								Relaciones interpersonales	¿Sientes que no eres apreciado y aceptado por tus compañeros de trabajo?	
								Expectativas	¿Desconoces lo que esperan de ti la gente con la que trabajas?	
								Decisiones	¿Piensas que al tomar decisiones afectan la vida de gente que tú conoces en el trabajo?	

<p>- Identificar la relación entre Sobrecarga de trabajo y compromiso laboral de los trabajadores de la Ugel N° 4 Trujillo Sur este.</p> <p>- Identificar la relación entre conflicto y ambigüedad en el trabajo y compromiso laboral de los trabajadores de la Ugel N° 4 Trujillo Sur este.</p> <p>- Identificar la relación entre relaciones interpersonales en el trabajo y compromiso laboral de los trabajadores de la Ugel N° 4 Trujillo Sur este.</p> <p>- Identificar la relación entre desarrollo de una carrera y compromiso laboral de los trabajadores de la Ugel N° 4 Trujillo Sur este.</p> <p>- Identificar la relación entre estructura organizacional y compromiso laboral de los trabajadores de la</p>				Desarrollo de una carrera	Promoción	¿Desconoces las oportunidades de promoción que existen para ti?	
					Percepción jefe	¿Desconoces lo que tu jefe inmediato piensa sobre ti y cómo evalúa tu desempeño?	
					Inclusión	¿Sientes que tienes que hacer tareas en el trabajo que, según tú, no debería hacerlo?	
				Estructura organizacional	Influencia	¿Sientes que no puedas influir en las decisiones y acciones que te afectan por parte de tu jefe inmediato?	
					Entrenamiento	¿Sientes que no estas totalmente calificado para realizar tu trabajo?	
					Conflicto	¿Piensas que no puedes satisfacer requerimientos que entran en conflicto solicitados de personas diferentes?	
				Compromiso Afectivo	Identificación con la institución.	¿Esta organización significa personalmente mucho para mí?	
					Involucramiento con la institución.	¿Estaría feliz si pasara el resto de mi vida en esta organización?	
	Compromiso laboral	El compromiso organizacional es un sentimiento que hace que el trabajador hable con orgullo de la empresa incluso la persona ya no sea trabajador de allí (Kruse, 2013).	Para que se pueda medir la variable de compromiso laboral se aplicará un cuestionario a los trabajadores de la UGEL N°4 TSE utilizado en la investigación de (Meyer y Allen, 1997, p.35, adaptado por, Angulo, 2016).			¿Me siento integrado plenamente en mi organización?	Ordinal
						¿Me siento ligado emocionalmente con mi organización?	
						¿Tengo un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización?	
						¿Realmente siento que los problemas de mi organización son míos?	
				Compromiso De Continuidad	Inversiones en la Organización	¿Si no hubiera puesto tanto de mí mismo (a) en la organización, podría haber considerado trabajar en otra empresa?	
					Percepción de alternativas	¿Si decidiera renunciar a mi organización en este momento muchas cosas de mi vida se verían afectadas?	

---

Ugel N° 4 Trujillo Sur  
este.

¿Sería muy duro para mi dejar esta organización, incluso si lo desearía?  
¿Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo?  
¿Una de las pocas consecuencias negativas de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas?  
¿Pertener a mi puesto de trabajo es una condición tanto de necesidad como de deseo

---

Compromiso  
Normativo

Lealtad.

¿Esta organización merece mi lealtad?  
¿Aunque fuese ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora?

Sentido de  
obligación.

¿Estoy en deuda con la organización?  
¿Me sentiría culpable si dejara mi organización ahora?  
¿No abandonaría a mi organización en estos momentos, porque tengo un sentimiento con la gente que labora en ella?  
¿Siento obligación alguna de permanecer en mi organización?

---

## Anexo 02 Instrumento de medición

Instrumento obtenido de la tesis de Angulo (2016) sobre el estrés Laboral para la investigación titulada “estrés laboral y su relación con el compromiso laboral de los trabajadores de la Ugel N°4 Trujillo Sur Este-2018”



### FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

#### ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Compromiso organizacional y estrés laboral de los colaboradores del Hospital  
Regional Docente de Cajamarca, año 2016.

### TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

Instrucciones: por favor		AUTORA		Con frecuencia		Casi todo el tiempo	
1	¿Sientes que tu jefe inmediato te da trabajo que hacer?	Angulo Chávez, Nelly Margarita		4	5		
2	¿Pierdes la calma cuando estás bajo presión?	ASESORAS					
3	¿Sientes que tu jefe inmediato te da trabajo que hacer?	Dra. Calvanapón Alva, Flor Alicia					
4	¿Sientes que tu jefe inmediato te da trabajo que hacer?	Lic. Malpica Risco, Vhanya Olenka					
5	¿Sientes que tu jefe inmediato te da trabajo que hacer?	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN					
6	¿Sientes que tu jefe inmediato te da trabajo que hacer?	Gestión del Talento Humano					
7	¿Sientes que tu jefe inmediato te da trabajo que hacer?	TRUJILLO – PERÚ					
8	¿Desconoces lo que tu jefe inmediato piensa sobre ti y cómo evalúa tu desempeño?	2016					
9	¿Pierdes la calma cuando estás bajo presión?						
10	¿Desconoces lo que tu jefe inmediato piensa sobre ti y cómo evalúa tu desempeño?						
11	¿Sientes que tienes que hacer tareas en el trabajo que, según tú, no debería hacerlo?						
12	¿Sientes que no estás totalmente calificado para realizar tu trabajo?						
13	¿Sientes que no puedes influir en las decisiones y acciones que te afectan por parte de tu jefe inmediato?						
14	¿Pensas que no puedes satisfacer requerimientos que entran en conflicto solicitados de personas diferentes?						
15							

Instrumento obtenido de la tesis de Angulo (2016), sobre el Compromiso Laboral para la investigación titulada “estrés laboral y su relación con el compromiso laboral de los trabajadores de la Ugel N°4 Trujillo Sur Este-2018”.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

### **ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Compromiso organizacional y estrés laboral de los colaboradores del Hospital  
Regional Docente de Cajamarca, año 2016.

---

## **TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

### **AUTORA**

Angulo Chávez, Nelly Margarita

### **ASESORAS**

Dra. Calvanapón Alva, Flor Alicia

Lic. Malpica Risco, Vhanya Olenka

### **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión del Talento Humano

**TRUJILLO – PERÚ**

**2016**

## CUESTIONARIO 02

### Compromiso Laboral

Instrucciones: Usando alguna de las siete opciones de la parte superior derecha de la tabla, por favor marcar con una X la opción que describa mejor en relación con las siguientes preguntas:		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
		1	2	3	4
1	Esta organización significa personalmente mucho para mí.				
2	Estaría feliz si pasara el resto de mi vida en esta organización.				
3	Me siento integrado plenamente en mi organización.				
4	Me siento ligado emocionalmente con mi organización.				
5	Tengo un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización.				
6	Realmente siento que los problemas de mi organización son míos.				
7	Si no hubiera puesto tanto de mí mismo (a) en la organización, podría haber considerado trabajar en otra empresa.				
8	Si decidiera renunciar a mi organización en este momento muchas cosas de mi vida se verían afectadas.				
9	Sería muy duro para mí dejar esta organización, incluso si lo desearía.				
10	Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo				
11	Una de las pocas consecuencias negativas de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.				
12	Pertenecer a mi puesto de trabajo es una condición tanto de necesidad como de deseo.				
13	Esta organización merece mi lealtad.				
14	Aunque fuese ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.				
15	Estoy en deuda con la organización.				
16	Me sentiría culpable si dejara mi organización ahora.				
17	No abandonaré a mi organización en estos momentos, porque tengo un sentimiento con la gente que labora en ella.				
18	Siento obligación alguna de permanecer en mi organización.				



## Anexo 03 Validación del instrumento

### MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Relación entre el estrés laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores del Hospital Regional Docente De Cajamarca, año 2016.

NOMBRE Y APELLIDOS DEL EVALUADOR: Aguilar Aragon Nancy Delfina

GRADO ACADÉMICO: Mg

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN									
				Nunca	Raramente	Algunas veces	Con frecuencia	Casi todo el tiempo	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN	
									1	2	3	4	5	SI	NO	SI		NO
ESTRÉS LABORAL	Sobrecarga laboral	Carga	¿Sientes que tienes demasiado trabajo y no logras terminar las tareas del día durante tu jornada?						✓		✓		✓		✓			
		Calidad de trabajo	¿Piensas que la cantidad de trabajo que asumes pueda interferir en el cumplimiento y la calidad del resultado?						✓		✓		✓		✓			
		Balance	¿Sientes que tu trabajo tiende a interferir con tu vida familiar?						✓		✓		✓		✓			
	Conflicto y ambigüedad en el rol	Autoridad	¿Sientes que tienes poca autoridad para cumplir con tus responsabilidades?						✓		✓		✓		✓			
		Claridad	¿Sientes que falta claridad en el alcance y responsabilidades de tu trabajo?						✓		✓		✓		✓			
		Información	¿Sientes que no obtienes la información necesaria para realizar tu trabajo?						✓		✓		✓		✓			
	Relaciones interpersonales	Aprecio	¿Sientes que no eres apreciado y aceptado por tus compañeros de trabajo?						✓		✓		✓		✓			
		Expectativas	¿Desconoces lo que esperan de ti la gente con la que trabajas?						✓		✓		✓		✓			
		Decisiones	¿Piensas que al tomar decisiones afectan la vida de gente que tú conoces en el trabajo?						✓		✓		✓		✓			
	Desarrollo de una carrera	Promoción	¿Desconoces las oportunidades de promoción que existen para ti?						✓		✓		✓		✓			
		Percepción jefe	¿Desconoces lo que tu jefe inmediato piensa sobre ti y cómo evalúa tu desempeño?						✓		✓		✓		✓			
		Inclusión	¿Sientes que tienes que hacer tareas en el trabajo que, según tú, no debería hacerlo?						✓		✓		✓		✓			
	Estructura organizacional	Entrenamiento	¿Sientes que no estas totalmente calificado para realizar tu trabajo?						✓		✓		✓		✓			
		Influencia	¿Sientes que no puedas influir en las decisiones y acciones que te afectan por parte de tu jefe inmediato?						✓		✓		✓		✓			
		Conflicto	¿Piensas que no puedes satisfacer requerimientos que entran en conflicto solicitados de personas diferentes?						✓		✓		✓		✓			

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM 5	Opción de Respuesta				CRITERIOS DE EVALUACIÓN												OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN
				Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM 5		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM 5 Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA						
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO					
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Compromiso afectivo	Identificación con la organización	¿Esta organización significa personalmente mucho para mí?					✓		✓		✓		✓						
			¿Estaría feliz si pasara el resto de mi vida en esta organización?					✓		✓		✓		✓						
			¿Me siento integrado plenamente con mi organización?					✓		✓		✓		✓						
	Involucramiento con la organización		¿Me siento ligado emocionalmente con mi organización?					✓		✓		✓		✓						
			¿Tengo un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización?					✓		✓		✓		✓						
			¿Realmente siento que los problemas de mi organización son míos?					✓		✓		✓		✓						
	compromiso de continuidad	Inversiones en la organización	¿Si no hubiera puesto tanto de mí mismo (a) en la organización, consideraría trabajar en otra empresa?					✓		✓		✓		✓						
			¿Si decidiera renunciar a mi organización en este momento muchas cosas de mi vida se verían afectadas?					✓		✓		✓		✓						
			¿Sería muy duro para mí dejar esta organización, incluso si lo desearía?					✓		✓		✓		✓						
	Percepción de alternativas		¿Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo?					✓		✓		✓		✓						
			¿Una de las pocas consecuencias negativas de renunciar a esta organización sería la falta de alternativas?					✓		✓		✓		✓						
			¿Pertenecer a mi puesto de trabajo es una condición tanto de necesidad como de deseo?					✓		✓		✓		✓						
	Compromiso normativo	Lealtad	¿Esta organización merece mi lealtad?					✓		✓		✓		✓						
			¿Aunque fuese ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora?					✓		✓		✓		✓						
			¿Estoy en deuda con mi organización?					✓		✓		✓		✓						
		Sentido de obligación	¿Me sentiría culpable si dejara mi organización ahora?					✓		✓		✓		✓						
			¿Abandonaría a mi organización en estos momentos porque tengo un sentimiento con la gente que labora en ella?					✓		✓		✓		✓						
			¿Siento obligación alguna de permanecer en mi organización?					✓		✓		✓		✓						

OBSERVACIONES:

FECHA DE REVISIÓN:

FIRMA DEL EVALUADOR

## Anexo 04 Alfa de Cronbach

### Alfa de Cronbach Estrés Laboral

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total		20	
		100,0	

- a. La eliminación por lista se basa en todas las Variables del procedimiento

#### Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Nº de Elementos
0.806	15

### Alfa de Cronbach Compromiso Laboral

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total		20	100,0

- a. La eliminación por lista se basa en todas las Variables del procedimiento

#### Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Nº de Elementos
0.851	18

#### **Anexo 05 Ficha técnica**

**Nombre de la Encuesta:** Cuestionario 01 Estrés Laboral.

**Autor:** Cabrera y Urbiola, 2012, adaptado por, Angulo, 2016.

**Procedencia:** Universidad Cesar Vallejo

**Administración:** Individual

**Duración:** 3 minutos

**Aplicación:** 38 trabajadores de la Ugel N°4 Trujillo Sur Este

**Puntuación:** calificación computarizada

**Significación:** Variable Estrés Laboral: dimensiones Sobrecarga laboral, conflicto y ambigüedad en el rol, relaciones interpersonales. Desarrollo de una carrera y estructura organizacional; Número de indicadores: 15

**Usos:** en la investigación

**Nombre de la Encuesta:** Cuestionario 02 Compromiso Laboral.

**Autor:** Meyer y Allen, 1996, citado por, Angulo, 2016.

**Procedencia:** Universidad Cesar Vallejo

**Administración:** Individual

**Duración:** 5 minutos

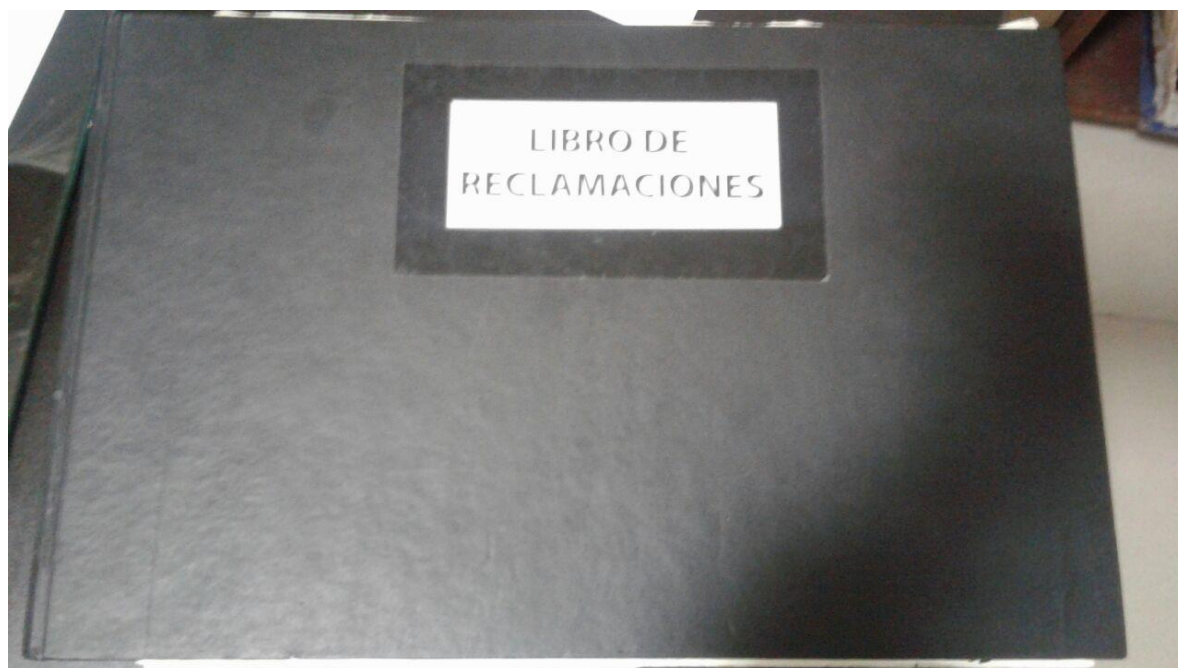
**Aplicación:** 38 trabajadores de la Ugel N°4 Trujillo Sur Este

**Puntuación:** calificación computarizada

**Significación:** Variables compromiso laboral: dimensiones Compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo consta con una total de 6 indicadores.

**Usos:** en la investigación

## Anexo 06 Evidencias



UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL N° 04 TRUJILLO SUR ESTE  
AV. PERÚ N° 181 - TRUJILLO TLF. 291192 - 291985

1. Identificación de Usuario

Nombre: Andrés Torres - Quiroz

Domicilio: V. J. San Francisco

DNI / CE: 12532294 Teléfono / e-mail:

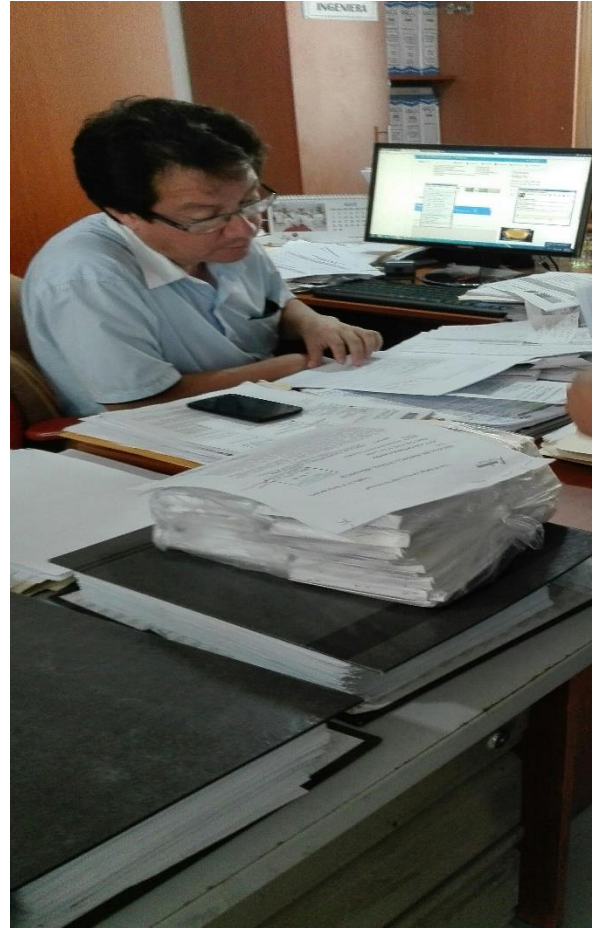
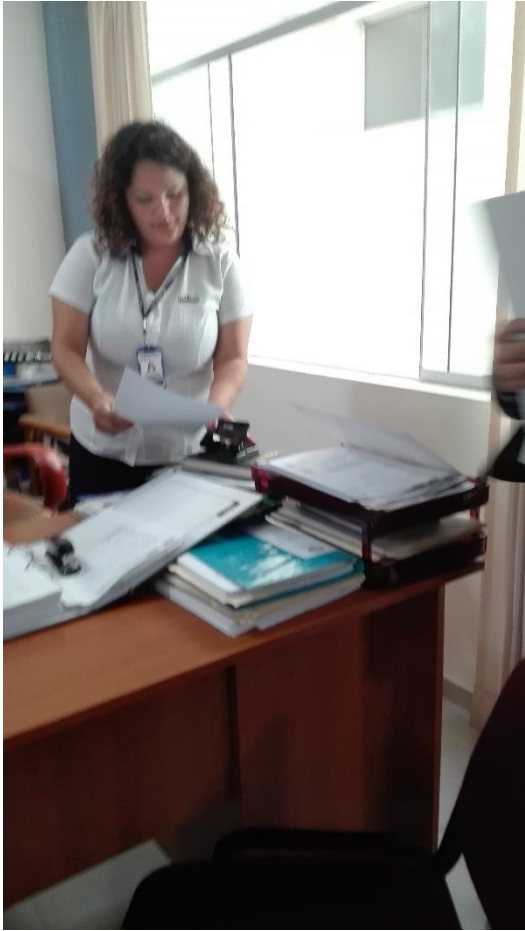
2. Identificación de la Atención Brindada:

Descripción:  
El día en el día de la recepción de una emergencia el Sr. Carlos a las 9:10 am me  
se encontraba en mi oficina por lo que se me presentó a las 15 y cuando llegó de  
pedir a favor si me devolviera el exp. 040586 del 02-08-13; se me informó por lo que me  
espera lo que se me dio de Sr. Carlos y si le falta el boleto de el Andrés Torres  
aportado y me permito ponerle el boleto de el Sr. Carlos a lo que solicito si le  
3. Acciones adoptadas por la entidad: Se le dio el boleto de el Sr. Carlos a lo que solicito si le

Detalle:

CONSUMIDOR





## Anexo 7: constancia de recolección de datos

LIBERTAD



EDUCACIÓN

04 - ISE

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"  
"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

### CONSTANCIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

EL JEFE DEL ÁREA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL N° 04 - TRUJILLO SUR ESTE, QUE SUSCRIBE;

### HACE CONSTAR:

Que, la señorita **ESCOBEDO LUPERDI CINDY DE FATIMA**, identificado con DNI N° 70280052, estudiante del X ciclo de la escuela de Administración de la Universidad César Vallejo, ha recolectado datos correspondientes al desarrollo de su trabajo de investigación en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 Trujillo Sur Este, con RUC N° 20539889622 la misma que está ubicada en la calle Alexander Fleming N° 213- 215 –Urb. Daniel Hoyle – Trujillo

Se expide la presente a petición del interesado para los fines que considere convenientes.

Trujillo, 13 de abril de 2018

LMCA/J-AGA  
AAF



REGIÓN LIBERTAD  
*[Signature]*  
Ing. Lissandro Milagros Cadenillas Alcántara  
JEFE DEL ÁREA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA  
UGEL N° 04 TRUJILLO SUR ESTE

**"Justicia Social con Inversión"**

Sede Institucional calle Alexander Fleming N° 213-215- Urb. Daniel Hoyle – Trujillo – La Libertad / teléfono 044 – 579104  
Facebook: UGEL N° 04 TRUJILLO SUR ESTE

## Anexo 8: Base de datos

### Variable estrés laboral:

N° CUESTIONARIO	ITEM1	ITEM2	ITEM3	ITEM4	ITEM5	ITEM6	ITEM7	ITEM8	ITEM9	ITEM10	ITEM11	ITEM12	ITEM13	ITEM14	ITEM15
1	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	5	3	4
2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
3	3	4	4	4	4	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3
4	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3
5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4
6	5	4	5	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4
7	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	4
8	1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	3
9	4	5	5	4	3	4	4	4	3	5	5	5	4	3	3
10	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
11	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3
12	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3
13	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	1	3	3
16	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
17	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
18	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	1	4	4



19	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
20	5	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	5	3	5	5
21	5	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3
22	4	5	4	5	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
26	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2
27	4	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	5	4
28	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	5	4	5	4
29	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2
31	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
32	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
33	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4
34	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
35	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
36	5	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3
37	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3
38	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3

Variable compromiso laboral:

N° CUESTIONARIO	ITEM1	ITEM2	ITEM3	ITEM4	ITEM5	ITEM6	ITEM7	ITEM8	ITEM9	ITEM10	ITEM11	ITEM12	ITEM13	ITEM14	ITEM15	ITEM16	ITEM17	ITEM18
1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	1	2	2	1
2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
3	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
5	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
6	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
7	1	1	2	2	3	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2
8	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3
9	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2
10	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1
11	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2
12	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
13	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2
14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2
15	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1
16	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2
17	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1
18	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
19	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1

[illegible]